

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA




Sistema Integra de Aseguramiento de la Calidad

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS

**Proceso: Innovación a la Gestión
Dirección Técnica de Planeación
Diciembre de 2021**

TABLA DE CONTENIDO

Nº	CONTENIDO	Página
	PRESENTACIÓN	2
1	JUSTIFICACIÓN	3
2	METODOLOGÍA	4
2.1	Población	4
2.2	Muestra	4
2.3	Distribución de la muestra a tomar	5
2.3.1	Distribución de la muestra a tomada	5
2.4	Escala de valoración	6
2.5	Distribución de la información	6
3	Resultados	7
3.1	Atención del personal de las facultades	7
3.1.1	Personal que atiende en las facultades	7
3.1.2	Observaciones	14
3.2	Unidad de admisiones y registro académico	15
3.2.1	Observaciones	28
3.3	Unidad de sistemas y servicios informáticos	28
3.3.1	Observaciones	32
3.4	Unidad de bienestar universitario	32
3.4.1	Observaciones	52
3.5	Centro de biblioteca e información científica	52
3.5.1	Observaciones	64
3.6	Unidad de comunicaciones e imagen corporativa	64
3.6.1	Observaciones	73
3.7	Mantenimiento zonas comunes de la institución	73
3.7.1	Observaciones	89
3.8	Unidad de educación y pedagogía	89
3.8.1	Observaciones	95
3.9	Atención brindada por los funcionarios en ventanilla	95
3.9.1	Observaciones	101
3.10	PQRSD-F (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones)	102
4	CÁLCULO DEL INDICADOR	103
4.1	Variables del indicador	103
4.2	Cálculo del indicador	103
4.3	Resultado del indicador por capítulo	104
4.4	Gráfica resultado valoración global de satisfacción últimos cuatro años	110


<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

PRESENTACIÓN

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte en el cumplimiento de su misión, sus objetivos estratégicos y de la acreditación de Alta Calidad de sus Programas e Institucional, viene evaluando el nivel de satisfacción de los usuarios desde el 2010, lo que ha permitido el mejoramiento de la calidad de los servicios, como lo exige el mundo contemporáneo.

Dada la reactivación económica y la apertura gradual de los servicios que presta la institución a sus usuarios conforme a la normatividad existente frente a la pandemia del COVID 19, se realizó la revisión de los temas a evaluar por parte de los responsables de procesos y actividades, generando una encuesta enfocado a los servicios presenciales que viene prestado la entidad.

Es así como se retomaron algunas preguntas que se venían realizados periodos anteriores de la pandemia o fueron ajustadas con el propósito de identificar otros aspectos de mejoramiento, retomando las tendencias y analizado su comportamiento en el tiempo.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

1. JUSTIFICACIÓN

El **Modelo Integrado de Planificación y Gestión MIPG** y la Acreditación de los Programas Académicos e Institucional, establece que la Institución debe realizar el seguimiento de la información relacionada con la percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Institución.

La medición de la satisfacción de los usuarios permite conocer los niveles de desempeño de las actividades desarrolladas por la institución, generando de esta forma una cultura de mejoramiento continuo en cada uno de sus servicios, lo cual, redundará en el mejoramiento de la calidad de los servicios de educación superior que se ofertan.

2. METODOLOGÍA

La investigación es descriptiva y proporciona información relevante de manera rápida y sencilla. La información suministrada por los estudiantes a quienes se aplica el cuestionario, se utiliza para mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, estableciendo el grado de satisfacción de los servicios brindados por la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte a sus usuarios. El procesamiento adecuado de la información se realizó a través de tablas de distribución de frecuencias, cruces de variables y gráficas.

2.1 Población.

La población objeto del estudio son los estudiantes de las Facultades de Ciencias de la Educación y del Deporte, Ciencias de la Salud y la Rehabilitación y Ciencias Económicas y de la Administración, que se encuentran matriculados académica y financieramente en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

2.2 Muestra.


Para aplicar la Encuesta de Satisfacción, se realizó un muestreo aleatorio simple (MAS¹), dado que todas las personas tienen la misma probabilidad de ser elegidas y se conoce el marco de muestra. Es importante aclarar que, al realizar el muestreo de esta forma, las conclusiones deben ser del total de la población y no por programa académico o facultad.

Para el cálculo del tamaño de la muestra de cada grupo se usó la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{p \cdot q \cdot Z^2 \cdot \frac{\alpha}{1 - \frac{\alpha}{2}}}{\delta^2} n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{Donde:}$$

- α es el nivel de confianza: 95%
- δ es el error admisible: 5%
- p es la variabilidad: 50%
- N es el tamaño de la población: 3865

¹ MAS: Muestreo Aleatorio Simple

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

2.3 Distribución de la muestra a tomar

POBLACIÓN UNIVERSITARI 2021-2			
PROGRAMA	Nº MATRICULADOS	MUESTRA A TOMAR	MUESTRA CON CORRECCIÓN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	387	35	38
ESPECIALIZACION EN DIRECCION Y GESTION DEPORTIVA	55	5	5
DEPORTE	1086	98	108
TECNOLOGIA EN DEPORTE	264	24	26
ESPECIALIZACIÓN EN TEORÍA Y METODOLOGIA DEL ENTRENAMIENTO DEPORTIVO	31	3	3
ESPECIALIZACIÓN EN PERIODISMO DEPORTIVO	10	1	1
FISIOTERAPIA	1062	96	105
NUTRICION	669	60	66
TERAPIA OCUPACIONAL	255	23	25
ESPECIALIZACIÓN EN ACTIVIDAD FÍSICA	13	1	1
ESPECIALIZACIÓN EN FISIOLÓGÍA DEL DEPORTE	23	2	2
ESPECIALIZACIÓN EN NEUROREHABILITACIÓN	10	1	1
Total Población	3865	349	384

2.3.1 Distribución de la muestra real tomada

POBLACIÓN UNIVERSITARI 2021-2			TOTAL MUESTRA TOMADA
PROGRAMA	Nº MATRICULADOS	MUESTRA CON CORRECCIÓN	
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	387	38	67
ESPECIALIZACION EN DIRECCION Y GESTION DEPORTIVA	55	5	23
DEPORTE	1086	108	346
TECNOLOGIA EN DEPORTE	264	26	59
ESPECIALIZACIÓN EN TEORÍA Y METODOLOGIA DEL ENTRENAMIENTO DEPORTIVO	31	3	21
ESPECIALIZACIÓN EN PERIODISMO DEPORTIVO	10	1	5
FISIOTERAPIA	1062	105	233
NUTRICION	669	66	51
TERAPIA OCUPACIONAL	255	25	80
ESPECIALIZACIÓN EN ACTIVIDAD FÍSICA	13	2	5
ESPECIALIZACIÓN EN FISIOTERAPIA DEL DEPORTE	23	3	11
ESPECIALIZACIÓN EN NEUROREHABILITACIÓN	10	2	7
Total Población	3865	384	908

2.4 Escala de valoración de las preguntas

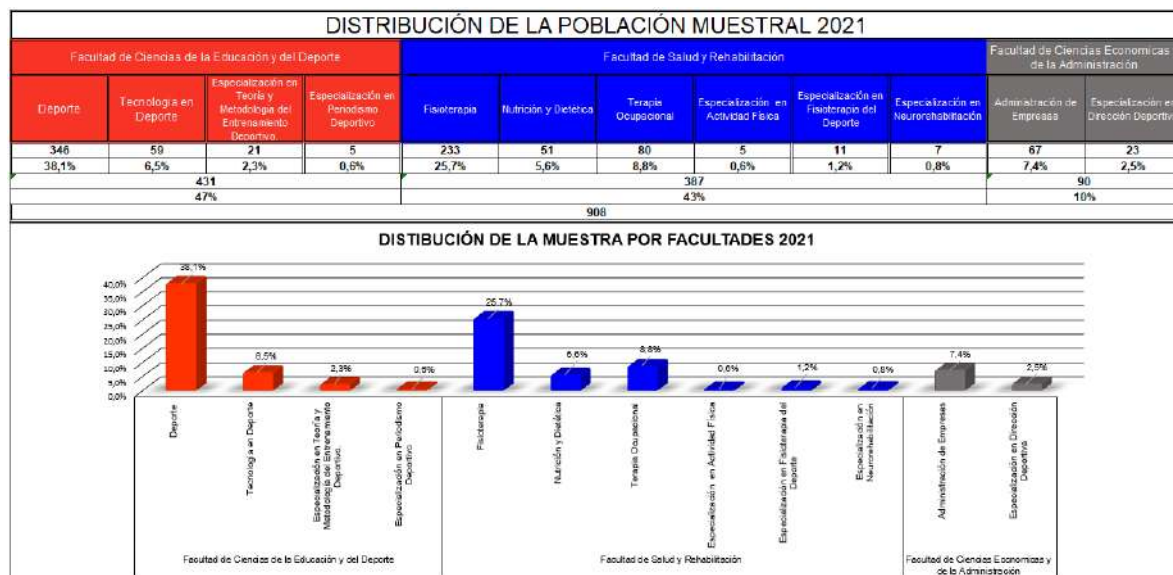
ESCALA	VALORACIÓN	
	INICIO	FIN
Excelente	4,5	5,0
Satisfactorio	3,9	4,4
Aceptable	3,1	3,8
Insatisfactorio	0,0	3,0
No tiene criterios para evaluar	N/A	N/A

2.5 Distribución de la información

Se realizará por medio del instrumento: “Encuesta de satisfacción de usuarios” Código GC.3.0,19,04,11 Versión 16 (Ver anexo 1) Aplicada electrónicamente a través del Sistema de Gestión del Aprendizaje (LMS)², programa NEO.

Información general

a) Distribución de la muestra tomada por Facultades



² MLS: Sistema de Gestión del Aprendizaje

3. RESULTADOS

3.1 Atención del personal de las Facultades

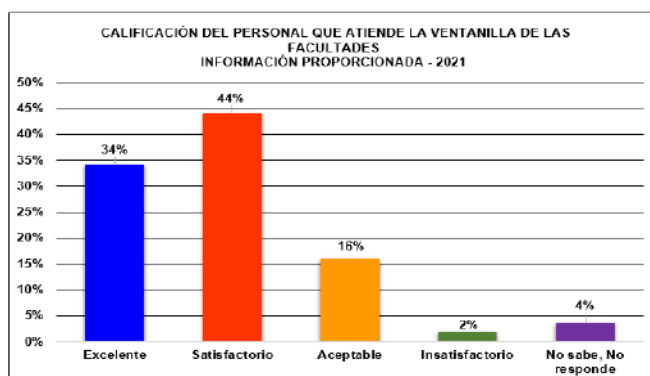
A continuación, se muestran los resultados de la percepción de los usuarios en relación al personal que atiende en las facultades.

3.1.1 Personal que atiende en las facultades.

- a. Califique los siguientes aspectos relacionados con el personal que atiende la ventanilla de la facultad a la cual pertenece.

✓ Información proporcionada.

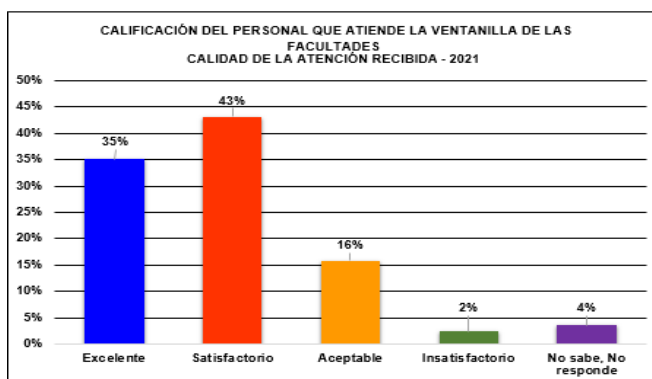
ATENCIÓN DEL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES INFORMACIÓN PROPORCIONADA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	45%	40%	10%	4%	0%
Deporte	36%	47%	12%	1%	3%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	74%	22%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	43%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	76%	19%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	36%	9%	9%	0%
Fisioterapia	27%	42%	22%	4%	5%
Nutrición y Dietética	18%	41%	35%	2%	4%
Tecnología en Deporte	34%	54%	5%	0%	7%
Terapia Ocupacional	24%	51%	23%	1%	1%
Total general	34%	44%	16%	2%	4%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	311	1555
satisfactorio	4	401	1604
Aceptable	3	145	435
Insatisfactorio	2	18	36
SUMATORIA		875	3630
TOTAL		4,1	

✓ Calidad de la atención recibida

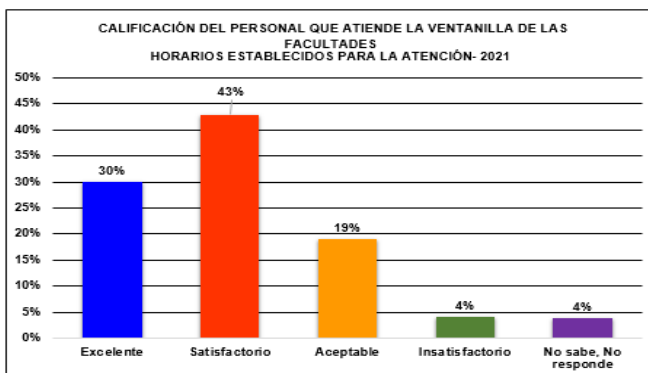
ATENCIÓN DEL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	51%	42%	4%	3%	0%
Deporte	37%	45%	13%	2%	3%
Especialización en Actividad Física	20%	40%	40%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	78%	17%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorehabilitación	14%	57%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	71%	24%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	36%	18%	0%	0%
Fisioterapia	27%	43%	20%	4%	5%
Nutrición y Dietética	16%	39%	37%	4%	4%
Tecnología en Deporte	41%	44%	10%	0%	5%
Terapia Ocupacional	23%	49%	25%	3%	1%
Total general	35%	43%	16%	2%	4%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	318	1590
satisfactorio	4	391	1564
Aceptable	3	144	432
Insatisfactorio	2	22	44
SUMATORIA		875	3630
TOTAL		4,1	

✓ Horarios establecidos para la atención

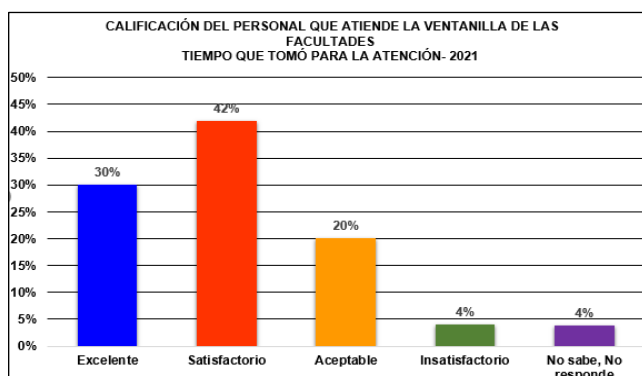
ATENCIÓN DEL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES HORARIOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	36%	10%	10%	0%
Deporte	32%	46%	16%	2%	4%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	30%	0%	0%	9%
Especialización en Neurorehabilitación	14%	57%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	40%	40%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	33%	0%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	45%	9%	0%	0%
Fisioterapia	23%	39%	25%	7%	5%
Nutrición y Dietética	14%	33%	41%	8%	4%
Tecnología en Deporte	32%	47%	15%	0%	5%
Terapia Ocupacional	20%	51%	25%	3%	1%
Total general	30%	43%	19%	4%	4%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	273	1365
satisfactorio	4	389	1556
Aceptable	3	173	519
Insatisfactorio	2	37	74
SUMATORIA		872	3514
TOTAL		4,0	

✓ Tiempo que tomó para la atención

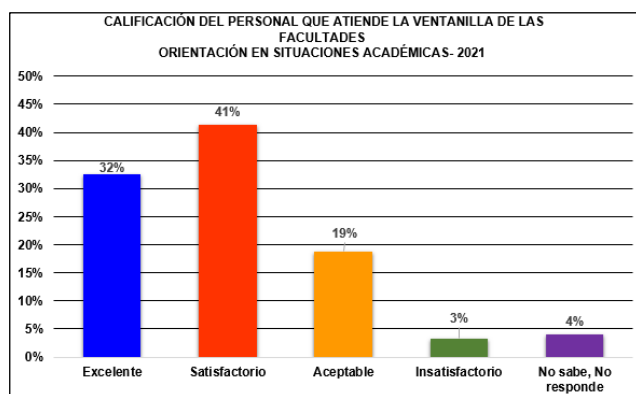
ATENCIÓN DEL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES TIEMPO QUE TOMÓ PARA LA ATENCIÓN					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	51%	31%	12%	6%	0%
Deporte	32%	45%	16%	2%	4%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	70%	26%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorehabilitación	14%	57%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	33%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	27%	18%	9%	0%
Fisioterapia	20%	41%	27%	6%	5%
Nutrición y Dietética	14%	29%	45%	8%	4%
Tecnología en Deporte	32%	51%	7%	3%	7%
Terapia Ocupacional	18%	49%	26%	6%	1%
Total general	30%	42%	20%	4%	4%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	273	1365
satisfactorio	4	381	1524
Aceptable	3	182	546
Insatisfactorio	2	37	74
SUMATORIA		873	3509
TOTAL		4,0	

✓ Orientación en situaciones académicas

ATENCIÓN DEL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES ORIENTACIÓN EN SITUACIONES ACADÉMICAS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	37%	13%	4%	1%
Deporte	34%	44%	16%	2%	4%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	40%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	83%	13%	0%	0%	4%
Especialización en Neuror rehabilitación	14%	43%	29%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	71%	24%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	27%	18%	9%	0%
Fisioterapia	23%	44%	23%	5%	5%
Nutrición y Dietética	12%	31%	41%	10%	6%
Tecnología en Deporte	41%	42%	10%	0%	7%
Terapia Ocupacional	23%	48%	25%	4%	1%
Total general	32%	41%	19%	3%	4%

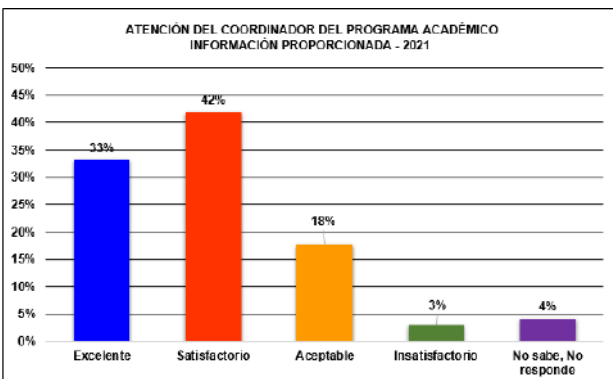


VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	295	1475
satisfactorio	4	375	1500
Aceptable	3	171	513
Insatisfactorio	2	30	60
SUMATORIA		871	3548
TOTAL		4,1	

b. Califique los siguientes aspectos relacionados con el coordinador de su programa académico

✓ Información proporcionada

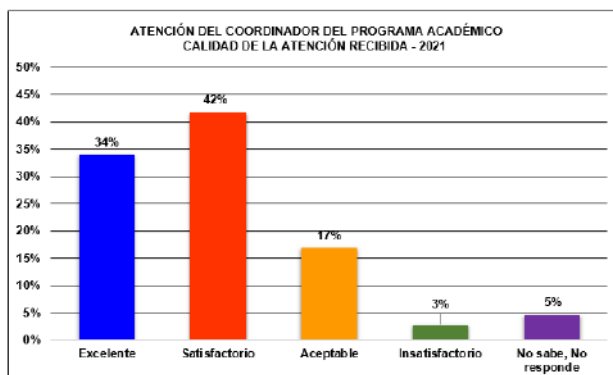
ATENCIÓN DEL COORDINADOR DEL PROGRAMA ACADÉMICO INFORMACIÓN PROPORCIONADA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	42%	42%	12%	1%	3%
Deporte	32%	48%	15%	1%	5%
Especialización en Actividad Física	60%	0%	40%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	74%	22%	0%	0%	4%
Especialización en Neuror rehabilitación	86%	14%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	81%	19%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	18%	27%	27%	27%	0%
Fisioterapia	24%	43%	22%	4%	6%
Nutrición y Dietética	10%	22%	51%	14%	4%
Tecnología en Deporte	54%	39%	5%	0%	2%
Terapia Ocupacional	25%	49%	19%	8%	0%
Total general	33%	42%	18%	3%	4%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	301	1505
satisfactorio	4	380	1520
Aceptable	3	161	483
Insatisfactorio	2	28	56
SUMATORIA		870	3564
TOTAL		4,1	

✓ Calidad de la atención

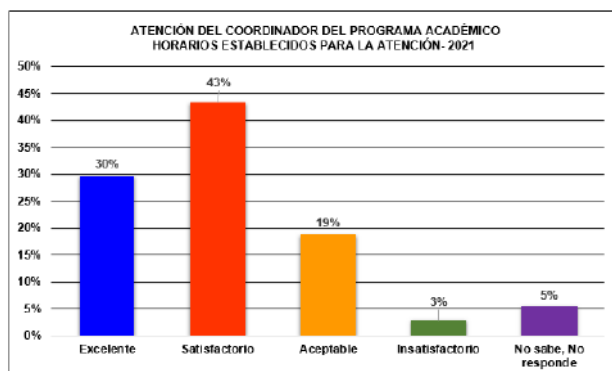
ATENCIÓN DEL COORDINADOR DEL PROGRAMA ACADÉMICO CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	42%	40%	13%	1%	3%
Deporte	32%	47%	14%	1%	5%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	74%	22%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorrehabilitación	86%	14%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	18%	36%	27%	18%	0%
Fisioterapia	24%	44%	22%	1%	8%
Nutrición y Dietética	12%	20%	43%	24%	2%
Tecnología en Deporte	51%	42%	7%	0%	0%
Terapia Ocupacional	28%	50%	18%	5%	0%
Total general	34%	42%	17%	3%	5%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	309	1545
satisfactorio	4	379	1516
Aceptable	3	154	462
Insatisfactorio	2	25	50
SUMATORIA		867	3573
TOTAL		4,1	

✓ Horarios establecidos para la atención

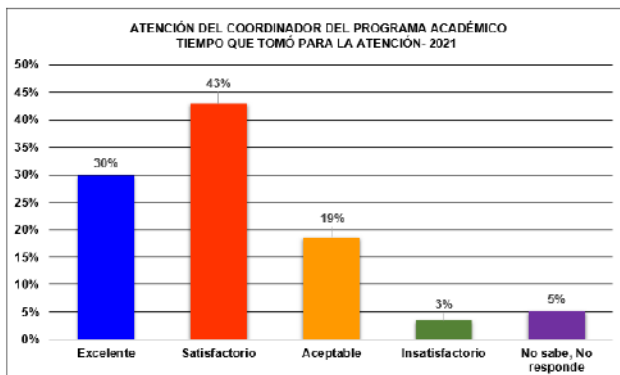
ATENCIÓN DEL COORDINADOR DEL PROGRAMA ACADÉMICO HORARIOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	43%	12%	1%	3%
Deporte	28%	47%	18%	1%	6%
Especialización en Actividad Física	60%	0%	40%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	65%	30%	0%	0%	4%
Especialización en Neuror rehabilitación	86%	14%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	86%	10%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	18%	36%	27%	18%	0%
Fisioterapia	21%	45%	21%	5%	9%
Nutrición y Dietética	8%	24%	59%	6%	4%
Tecnología en Deporte	44%	49%	3%	0%	3%
Terapia Ocupacional	23%	54%	18%	6%	0%
Total general	30%	43%	19%	3%	5%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	269	1345
satisfactorio	4	393	1572
Aceptable	3	171	513
Insatisfactorio	2	26	52
SUMATORIA		859	3482
TOTAL		4,1	

✓ Tiempo que tomó para la atención

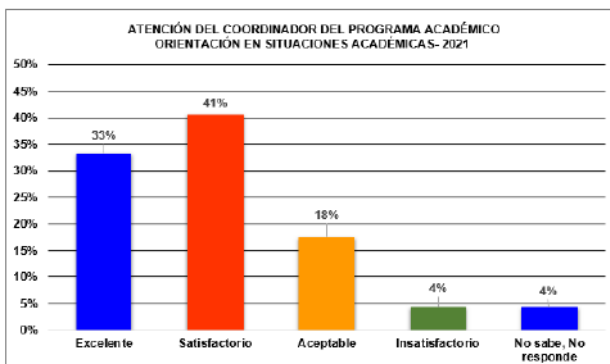
ATENCIÓN DEL COORDINADOR DEL PROGRAMA ACADÉMICO TIEMPO QUE TOMÓ PARA LA ATENCIÓN					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	43%	12%	1%	3%
Deporte	27%	48%	17%	1%	6%
Especialización en Actividad Física	60%	0%	40%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	35%	0%	0%	4%
Especialización en Neuror rehabilitación	86%	0%	14%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	95%	0%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	18%	27%	36%	18%	0%
Fisioterapia	21%	45%	22%	5%	8%
Nutrición y Dietética	8%	24%	55%	10%	4%
Tecnología en Deporte	47%	47%	2%	0%	3%
Terapia Ocupacional	23%	50%	18%	10%	0%
Total general	30%	43%	19%	3%	5%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	271	1355
satisfactorio	4	390	1560
Aceptable	3	169	507
Insatisfactorio	2	31	62
SUMATORIA		861	3484
TOTAL		4,0	

✓ Orientación en situaciones académicas

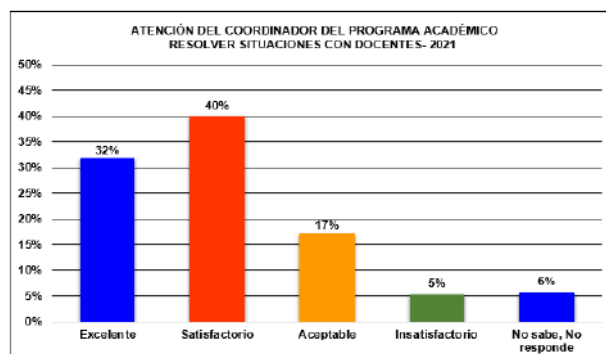
ATENCIÓN DEL COORDINADOR DEL PROGRAMA ACADÉMICO ORIENTACIÓN EN SITUACIONES ACADÉMICAS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	46%	33%	15%	3%	3%
Deporte	31%	47%	16%	1%	6%
Especialización en Actividad Física	60%	0%	40%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	65%	30%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorrehabilitación	86%	0%	14%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	86%	14%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	18%	9%	45%	0%
Fisioterapia	24%	45%	21%	4%	6%
Nutrición y Dietética	8%	22%	49%	20%	2%
Tecnología en Deporte	51%	42%	3%	2%	2%
Terapia Ocupacional	31%	41%	19%	9%	0%
Total general	33%	41%	18%	4%	4%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	303	1515
satisfactorio	4	368	1472
Aceptable	3	159	477
Insatisfactorio	2	39	78
SUMATORIA		869	3542
TOTAL		4,1	

- ✓ Resolver situaciones con docentes

ATENCIÓN DEL COORDINADOR DEL PROGRAMA ACADÉMICO RESOLVER SITUACIONES CON DOCENTES					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	46%	37%	12%	1%	3%
Deporte	30%	45%	15%	3%	8%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	35%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorrehabilitación	71%	29%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	86%	14%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	18%	27%	18%	36%	0%
Fisioterapia	22%	42%	22%	6%	7%
Nutrición y Dietética	8%	20%	47%	24%	2%
Tecnología en Deporte	53%	37%	7%	2%	2%
Terapia Ocupacional	28%	44%	19%	8%	3%
Total general	32%	40%	17%	5%	6%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	290	1450
satisfactorio	4	363	1452
Aceptable	3	156	468
Insatisfactorio	2	48	96
SUMATORIA		857	3466
TOTAL		4,0	

3.1.2 Observaciones

En el gráfico se observa el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.



Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

En la revisión previa se observa una calificación en general por encima del 4.0. Se recomienda tomar ciertas acciones de mejora para algunos puntos, como lo son los horarios establecidos para la atención, tiempo que se tomó para la atención y resolver situaciones con docentes.

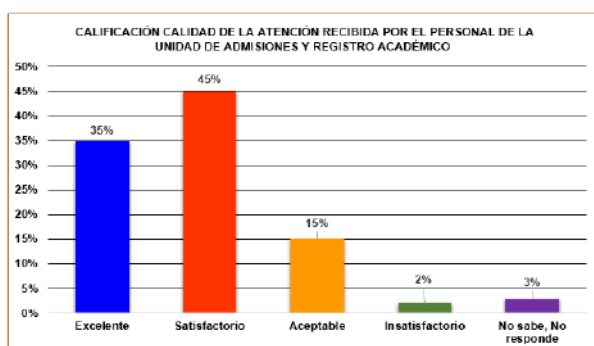
3.2 Unidad de admisiones y registro académico

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación realizada a la Unidad de Admisiones y Registro Académico, en relación a los servicios prestados por esta unidad.

a. Califique los siguientes aspectos relacionados con la calidad de la atención recibida por el personal.

- ✓ Calidad de la atención recibida por el personal de la unidad de admisiones y registro académico

CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	42%	37%	12%	6%	3%
Deporte	39%	44%	12%	1%	4%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	39%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorehabilitación	29%	71%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	36%	9%	9%	0%
Fisioterapia	27%	47%	20%	3%	3%
Nutrición y Dietética	16%	41%	37%	2%	4%
Tecnología en Deporte	41%	47%	10%	2%	0%
Terapia Ocupacional	26%	56%	15%	3%	0%
Total general	35%	45%	15%	2%	3%

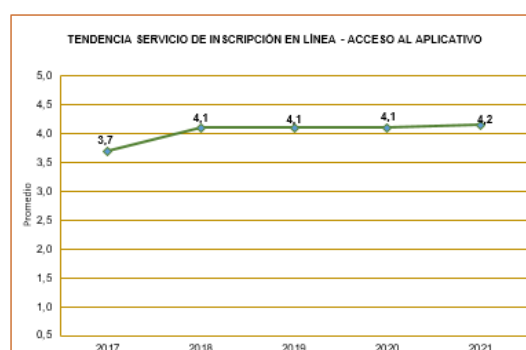
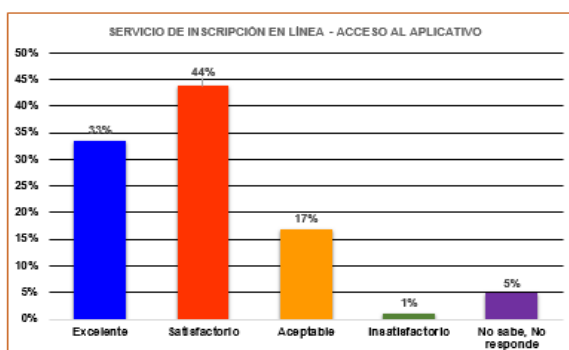


VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	316	1580
satisfactorio	4	409	1636
Aceptable	3	137	411
Insatisfactorio	2	19	38
SUMATORIA		881	3665
TOTAL		4,2	

b. Califique los siguientes servicios en relación al acceso aplicativo

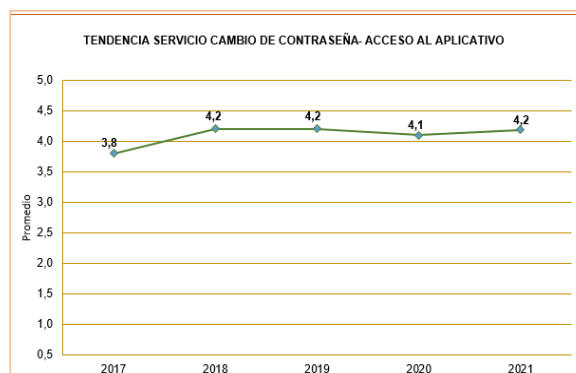
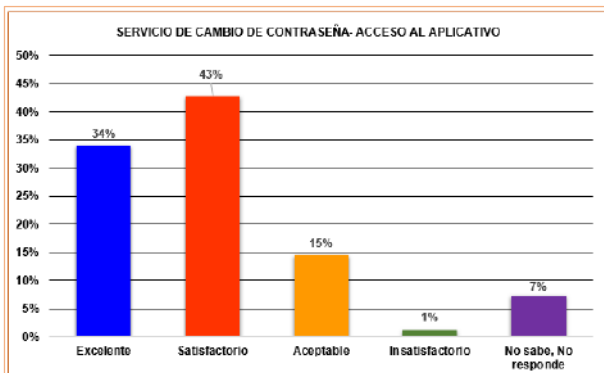
✓ Servicios de inscripción en línea

SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA - ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	45%	33%	16%	4%	1%
Deporte	31%	46%	17%	1%	5%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	39%	0%	0%	9%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	71%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	67%	19%	0%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	45%	9%	0%	0%
Fisioterapia	29%	43%	23%	1%	4%
Nutrición y Dietética	20%	45%	31%	0%	4%
Tecnología en Deporte	44%	46%	5%	0%	5%
Terapia Ocupacional	31%	49%	10%	1%	9%
Total general	33%	44%	17%	1%	5%



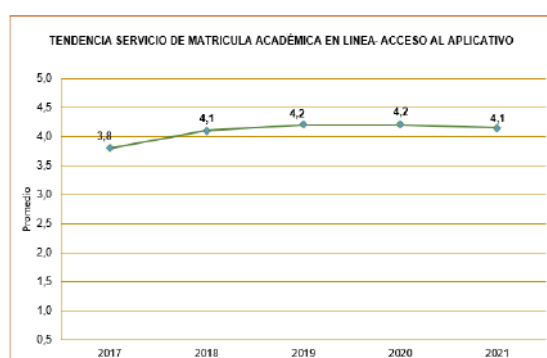
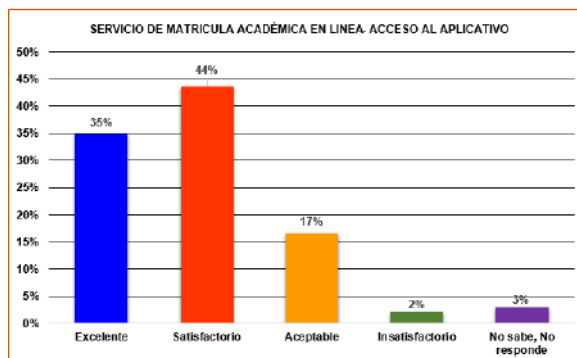
✓ Servicio de cambio de contraseña


SERVICIO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA- ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	28%	21%	3%	4%
Deporte	34%	45%	14%	1%	7%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	0%	20%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	30%	4%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	71%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	40%	40%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	19%	0%	0%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	55%	0%	0%	0%
Fisioterapia	29%	42%	20%	1%	7%
Nutrición y Dietética	20%	49%	25%	0%	6%
Tecnología en Deporte	41%	47%	5%	2%	5%
Terapia Ocupacional	33%	45%	10%	3%	10%
Total general	34%	43%	15%	1%	7%



✓ Servicio de matrícula académica en línea

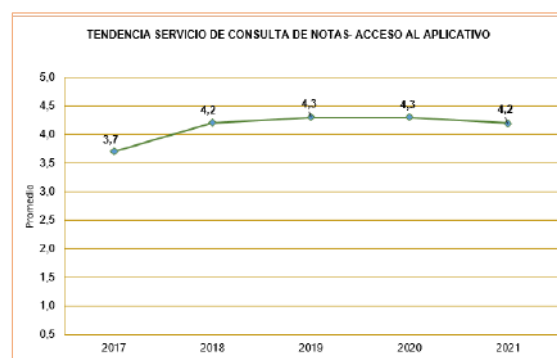
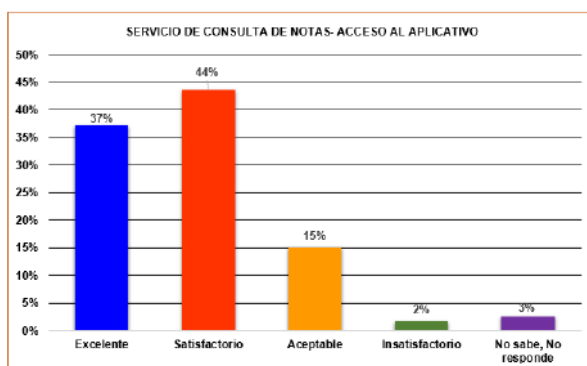
SERVICIO DE MATRICULA ACADÉMICA EN LINEA- ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	34%	16%	4%	1%
Deporte	32%	51%	13%	2%	2%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	0%	20%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	35%	4%	0%	4%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	43%	29%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	24%	0%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	36%	9%	0%	0%
Fisioterapia	29%	42%	21%	3%	4%
Nutrición y Dietética	25%	35%	39%	0%	0%
Tecnología en Deporte	49%	36%	10%	0%	5%
Terapia Ocupacional	36%	44%	16%	1%	3%
Total general	35%	44%	17%	2%	3%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

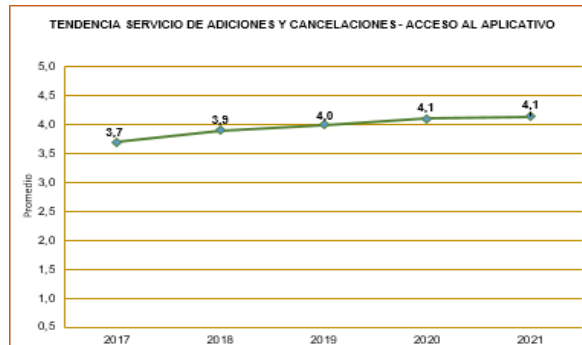
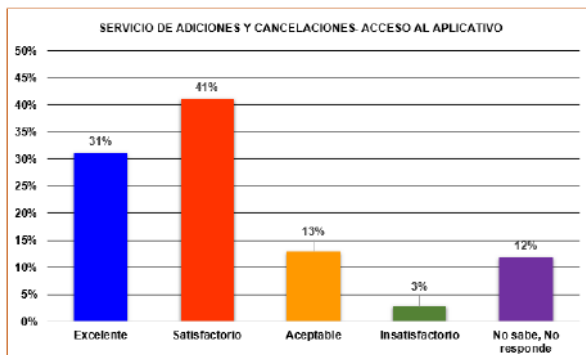
✓ Servicio de consulta de notas

SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS- ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	42%	33%	21%	3%	1%
Deporte	38%	49%	11%	2%	1%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	35%	0%	0%	17%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	29%	43%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	24%	5%	0%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	36%	9%	0%	0%
Fisioterapia	32%	43%	20%	2%	3%
Nutrición y Dietética	27%	43%	29%	0%	0%
Tecnología en Deporte	41%	41%	10%	3%	5%
Terapia Ocupacional	38%	45%	14%	1%	3%
Total general	37%	44%	15%	2%	3%



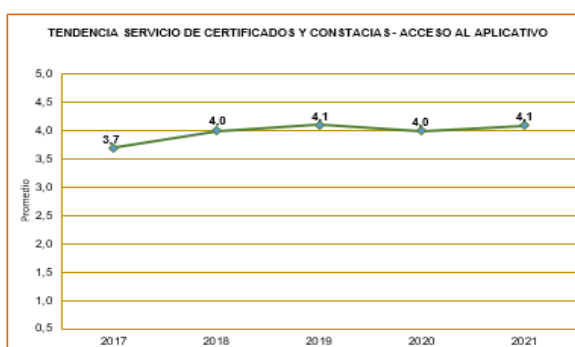
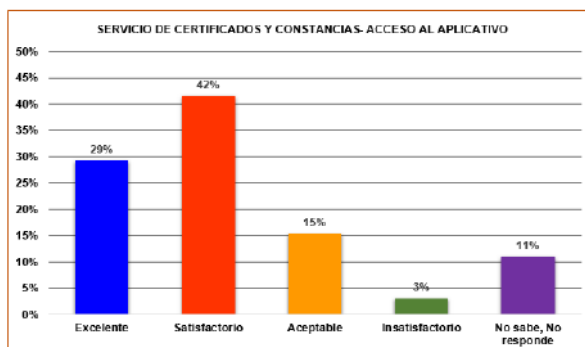
✓ Servicio de adiciones y cancelaciones

SERVICIO DE ADICIONES Y CANCELACIONES- ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	34%	9%	9%	7%
Deporte	31%	45%	11%	3%	10%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	20%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	30%	0%	0%	26%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	57%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	19%	0%	0%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	36%	9%	0%	0%
Fisioterapia	26%	40%	20%	3%	12%
Nutrición y Dietética	18%	41%	25%	0%	16%
Tecnología en Deporte	37%	42%	7%	0%	14%
Terapia Ocupacional	31%	44%	10%	4%	11%
Total general	31%	41%	13%	3%	12%



✓ Servicio de certificados y constancias

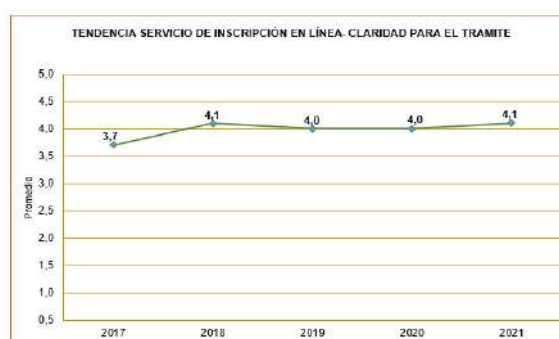
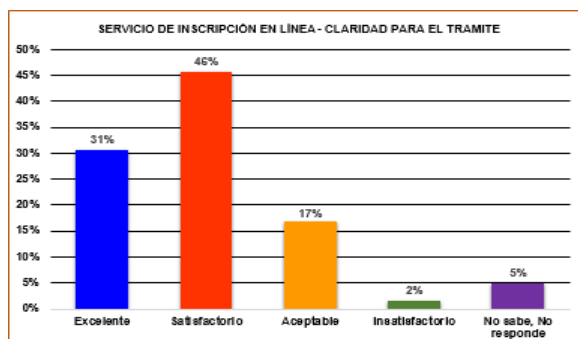
SERVICIO DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS- ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	42%	27%	19%	3%	9%
Deporte	29%	44%	14%	4%	9%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	40%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	35%	0%	0%	17%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	57%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	19%	5%	0%	19%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	36%	9%	0%	9%
Fisioterapia	24%	43%	18%	3%	12%
Nutrición y Dietética	16%	39%	31%	4%	10%
Tecnología en Deporte	32%	41%	8%	0%	19%
Terapia Ocupacional	28%	49%	14%	4%	6%
Total general	29%	42%	15%	3%	11%



c. Califique los siguientes servicios en relación a la claridad para el trámite

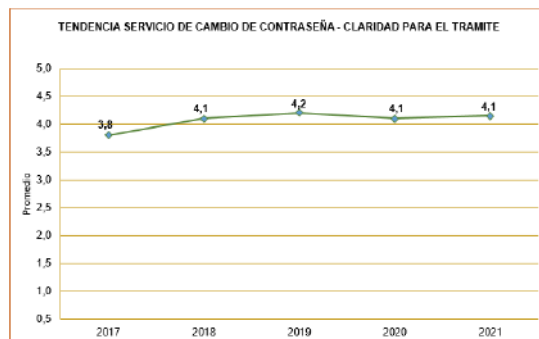
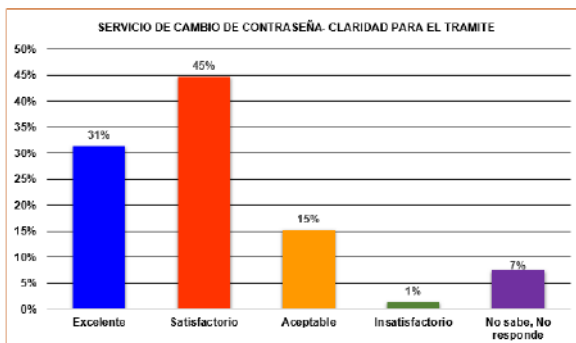
✓ Servicio de inscripción en línea

SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA- CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	39%	40%	16%	3%	1%
Deporte	32%	47%	15%	1%	5%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	39%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	71%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	29%	0%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	45%	0%	9%	0%
Fisioterapia	22%	48%	23%	3%	5%
Nutrición y Dietética	16%	45%	29%	2%	8%
Tecnología en Deporte	41%	39%	14%	0%	7%
Terapia Ocupacional	26%	48%	20%	1%	5%
Total general	31%	46%	17%	2%	5%



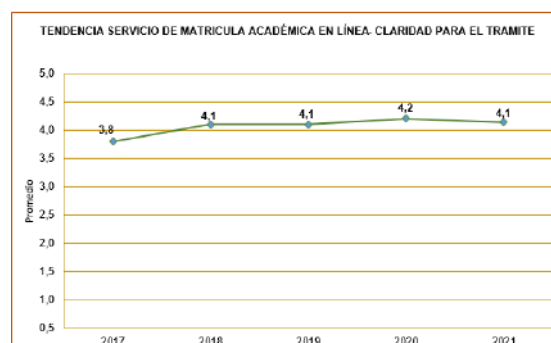
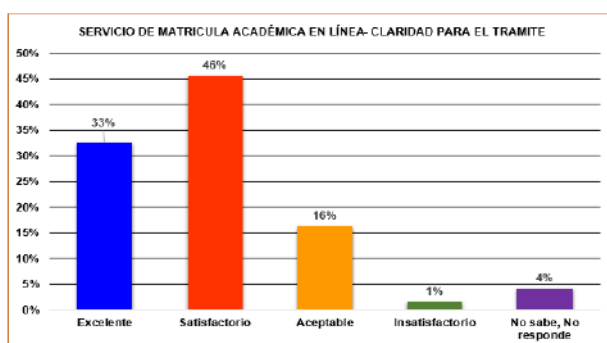
✓ Servicio de cambio de contraseña

SERVICIO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA- CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	37%	15%	4%	3%
Deporte	32%	48%	12%	1%	7%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	35%	0%	0%	17%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	57%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	40%	40%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	52%	29%	0%	0%	19%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	36%	9%	0%	0%
Fisioterapia	25%	45%	22%	1%	7%
Nutrición y Dietética	22%	43%	27%	2%	6%
Tecnología en Deporte	41%	41%	7%	2%	10%
Terapia Ocupacional	25%	48%	19%	3%	6%
Total general	31%	45%	15%	1%	7%



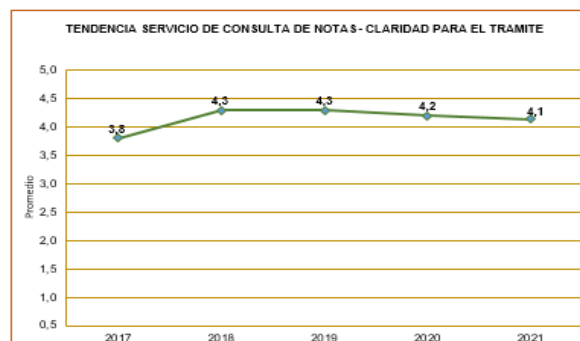
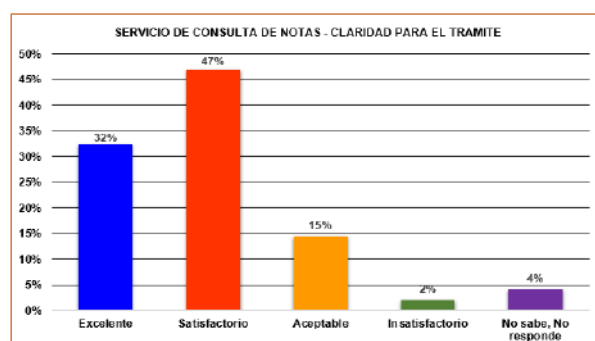
✓ Servicio de matrícula en línea

SERVICIO DE MATRICULA ACADÉMICA EN LÍNEA- CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	43%	13%	3%	0%
Deporte	34%	47%	14%	1%	4%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	39%	0%	0%	0%
Especialización en Neuror rehabilitación	29%	71%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	29%	0%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	36%	18%	0%	0%
Fisioterapia	25%	46%	21%	3%	5%
Nutrición y Dietética	22%	43%	31%	2%	2%
Tecnología en Deporte	37%	46%	8%	0%	8%
Terapia Ocupacional	29%	46%	21%	1%	3%
Total general	33%	46%	16%	1%	4%



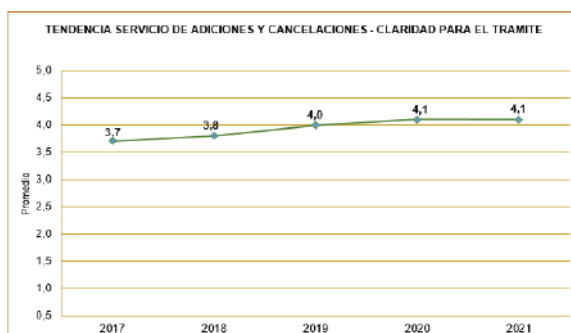
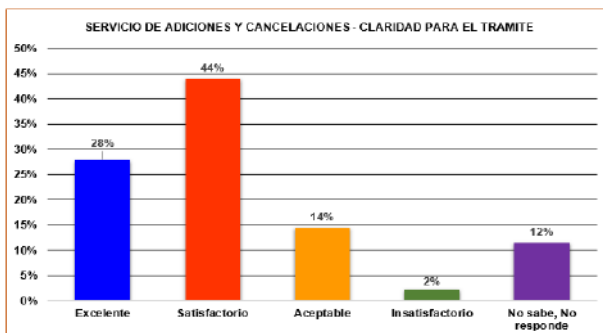
✓ Servicio de consulta de notas

SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS- CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	43%	9%	6%	1%
Deporte	35%	50%	11%	1%	3%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	35%	0%	0%	22%
Especialización en Neuror rehabilitación	29%	71%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	52%	29%	5%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	18%	27%	0%	0%
Fisioterapia	24%	48%	22%	2%	3%
Nutrición y Dietética	24%	47%	25%	2%	2%
Tecnología en Deporte	37%	39%	8%	3%	12%
Terapia Ocupacional	28%	50%	19%	1%	3%
Total general	32%	47%	15%	2%	4%



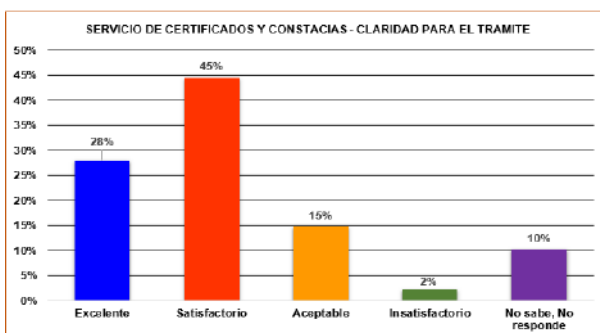
✓ Servicio de adiciones y cancelaciones

SERVICIO DE ADICIONES Y CANCELACIONES- CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	39%	12%	6%	9%
Deporte	30%	45%	12%	2%	11%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	35%	0%	0%	22%
Especialización en Neuror rehabilitación	29%	43%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	29%	0%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	27%	18%	0%	9%
Fisioterapia	20%	46%	21%	2%	10%
Nutrición y Dietética	16%	43%	25%	2%	14%
Tecnología en Deporte	34%	39%	8%	0%	19%
Terapia Ocupacional	24%	50%	15%	3%	9%
Total general	28%	44%	14%	2%	12%



✓ Servicio de certificado y constancias

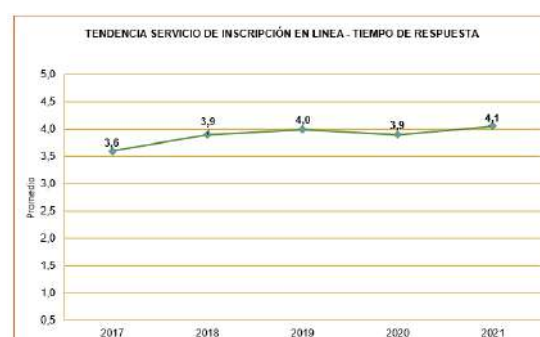
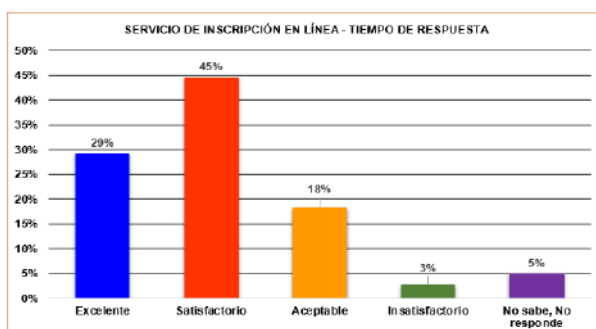
SERVICIO DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS- CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	33%	45%	9%	6%	7%
Deporte	29%	46%	13%	2%	10%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	39%	0%	0%	9%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	57%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	24%	5%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	36%	9%	0%	9%
Fisioterapia	22%	45%	21%	2%	10%
Nutrición y Dietética	18%	43%	27%	2%	10%
Tecnología en Deporte	32%	41%	7%	2%	19%
Terapia Ocupacional	25%	49%	18%	3%	6%
Total general	28%	45%	15%	2%	10%



d. Califique los siguientes servicios técnicos en relación al tiempo de respuesta

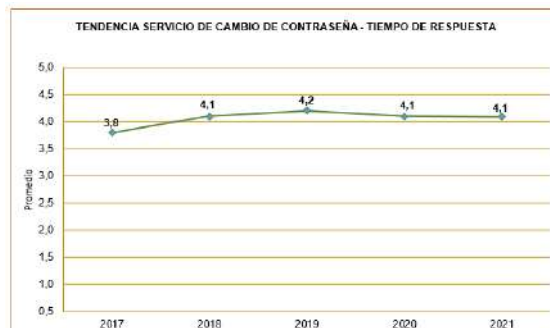
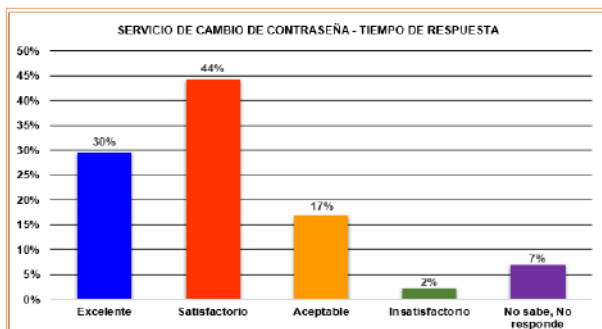
✓ Servicio de inscripción en línea

SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA- TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	39%	15%	3%	3%
Deporte	30%	45%	18%	2%	5%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	35%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	24%	5%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	36%	9%	0%	0%
Fisioterapia	21%	49%	21%	6%	3%
Nutrición y Dietética	14%	37%	43%	2%	4%
Tecnología en Deporte	37%	42%	8%	2%	10%
Terapia Ocupacional	25%	49%	19%	3%	5%
Total general	29%	45%	18%	3%	5%



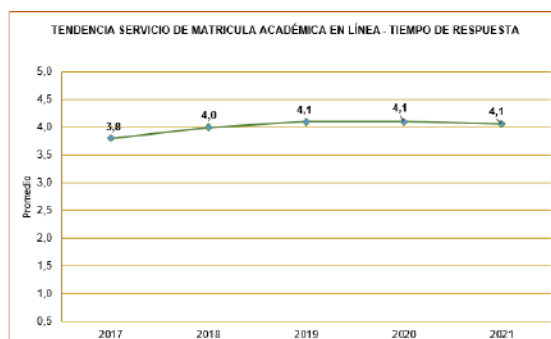
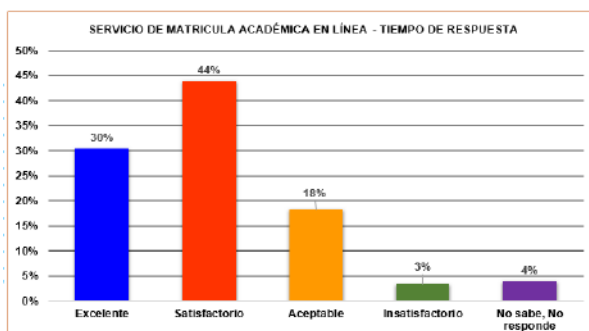
✓ Servicio cambio de contraseña

SERVICIO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	34%	16%	4%	4%
Deporte	31%	46%	15%	1%	8%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	35%	0%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	71%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	24%	5%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	45%	0%	0%	0%
Fisioterapia	22%	47%	21%	4%	6%
Nutrición y Dietética	14%	39%	41%	2%	4%
Tecnología en Deporte	41%	44%	5%	0%	10%
Terapia Ocupacional	25%	46%	19%	3%	8%
Total general	30%	44%	17%	2%	7%



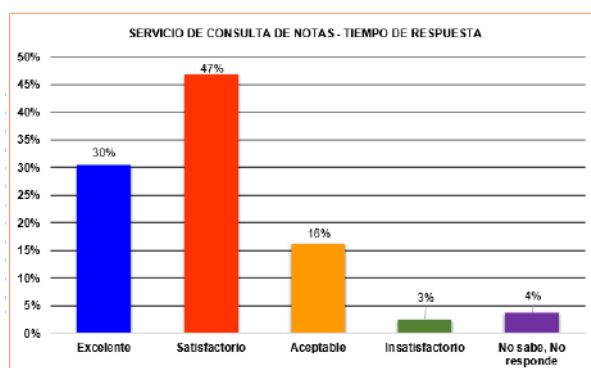
✓ Servicio de matrícula académica en línea

SERVICIO DE MATRÍCULA MATRÍCULA ACADÉMICA EN LÍNEA - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	39%	16%	3%	1%
Deporte	32%	45%	18%	2%	4%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	35%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	24%	5%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	45%	0%	0%	0%
Fisioterapia	21%	47%	22%	7%	3%
Nutrición y Dietética	18%	37%	37%	8%	0%
Tecnología en Deporte	41%	42%	5%	0%	12%
Terapia Ocupacional	25%	50%	20%	3%	3%
Total general	30%	44%	18%	3%	4%



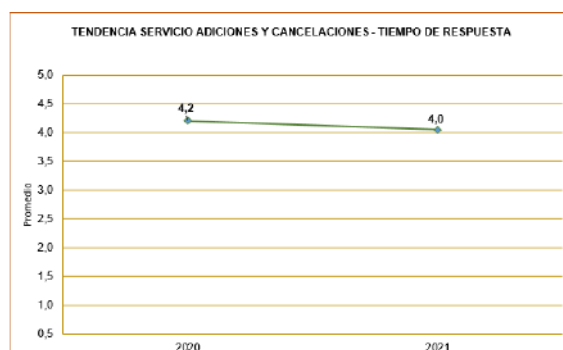
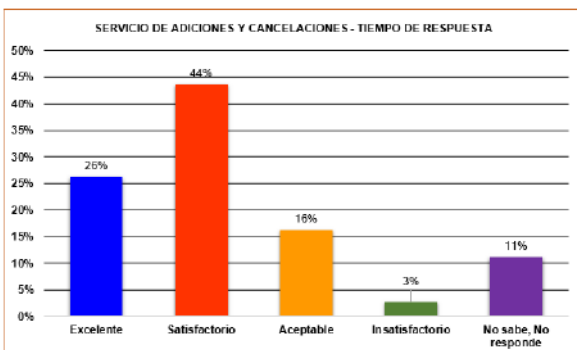
✓ Servicio de consulta de notas

SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	39%	40%	13%	6%	1%
Deporte	33%	48%	14%	2%	3%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	35%	0%	0%	17%
Especialización en Neurorehabilitación	14%	71%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	20%	60%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	29%	0%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	36%	9%	0%	0%
Fisioterapia	22%	48%	24%	3%	2%
Nutrición y Dietética	16%	47%	33%	4%	0%
Tecnología en Deporte	36%	47%	2%	2%	14%
Terapia Ocupacional	28%	49%	20%	1%	3%
Total general	30%	47%	16%	3%	4%



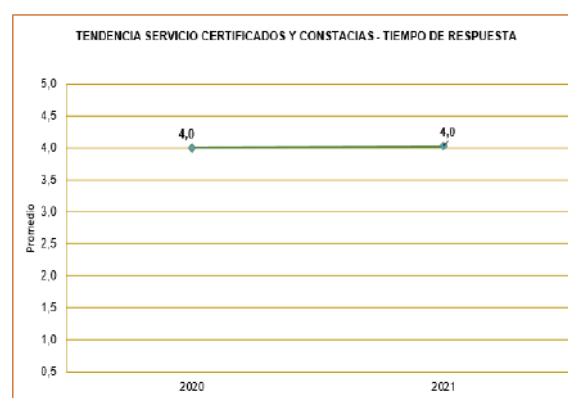
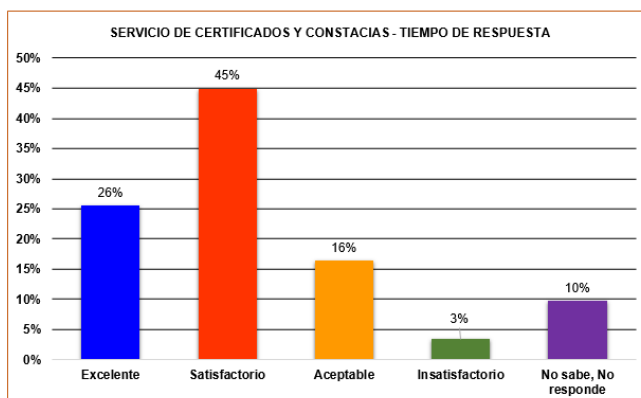
✓ Servicio de adiciones y cancelaciones

SERVICIO DE ADICIONES Y CANCELACIONES - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	33%	43%	13%	4%	6%
Deporte	29%	43%	14%	2%	11%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	35%	0%	0%	17%
Especialización en Neurorehabilitación	14%	71%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	20%	60%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	52%	33%	0%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	36%	9%	0%	9%
Fisioterapia	18%	47%	21%	4%	10%
Nutrición y Dietética	12%	35%	37%	4%	12%
Tecnología en Deporte	36%	41%	5%	0%	19%
Terapia Ocupacional	21%	46%	19%	3%	11%
Total general	26%	44%	16%	3%	11%



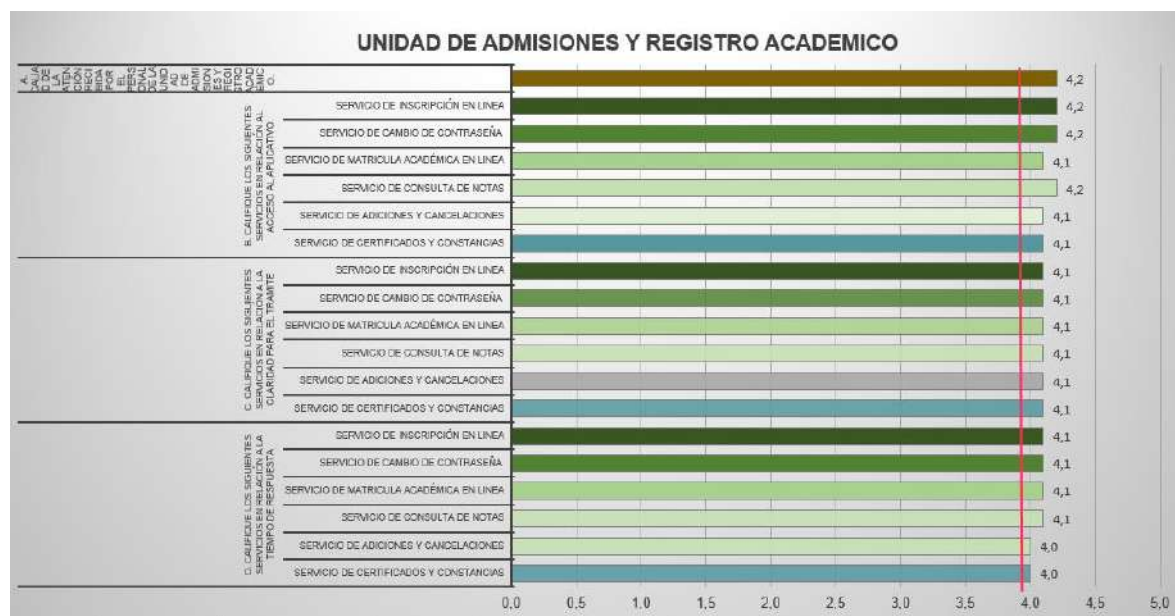
✓ Servicio de certificaciones y constancias

SERVICIO DE CERTIFICADOS Y CONSTACIAS - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	39%	13%	4%	9%
Deporte	28%	46%	14%	3%	10%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	39%	0%	0%	9%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	20%	60%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	24%	5%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	36%	9%	0%	9%
Fisioterapia	18%	45%	22%	6%	9%
Nutrición y Dietética	10%	35%	41%	4%	10%
Tecnología en Deporte	27%	51%	3%	2%	17%
Terapia Ocupacional	20%	54%	18%	3%	6%
Total general	26%	45%	16%	3%	10%



3.2.1 Observaciones

En el gráfico se observa el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.

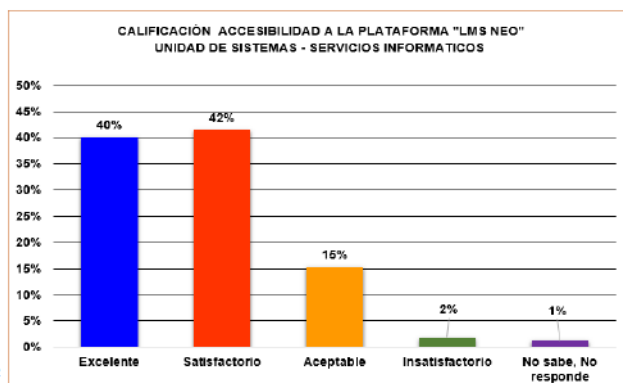


Se puede evidenciar un nivel por encima del 4.0, demostrando el grado de satisfacción por parte de los usuarios frente a la unidad de admisiones y registro académico, se recomienda mejorar algunos puntos como el servicio de adiciones y cancelaciones, también el servicio de certificado y constancias que evidencian menor nivel.

3.3 Unidad de sistemas y servicios informáticos

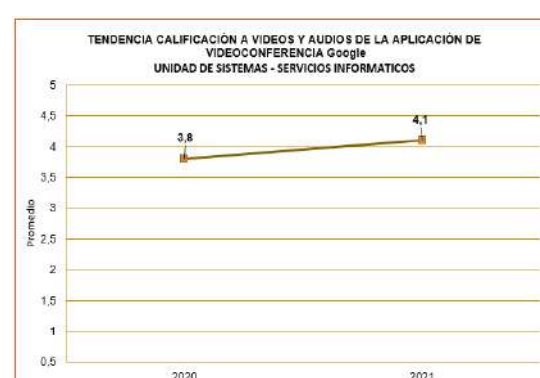
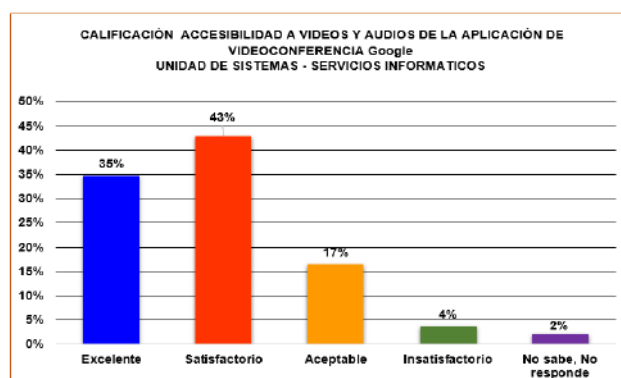
a. Accesibilidad a la plataforma "LMS NEO"


ACCESIBILIDAD A LA PLATAFORMA "LMS NEO" UNIDAD DE SISTEMAS - SERVICIOS INFORMÁTICOS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	39%	19%	1%	0%
Deporte	41%	41%	14%	3%	1%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	40%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	30%	0%	4%	4%
Especialización en Neuror rehabilitación	0%	71%	14%	14%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	20%	60%	0%	0%	20%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	67%	24%	10%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	45%	0%	9%	0%
Fisioterapia	36%	44%	18%	1%	1%
Nutrición y Dietética	29%	45%	24%	2%	0%
Tecnología en Deporte	51%	34%	12%	2%	2%
Terapia Ocupacional	38%	46%	15%	0%	1%
Total general	40%	42%	15%	2%	1%



b. Accesibilidad a video y audio de la aplicación de videoconferencia google

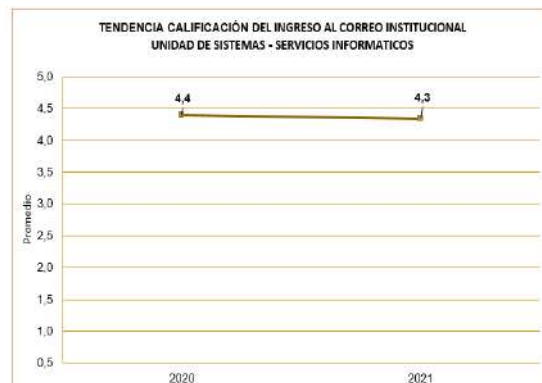
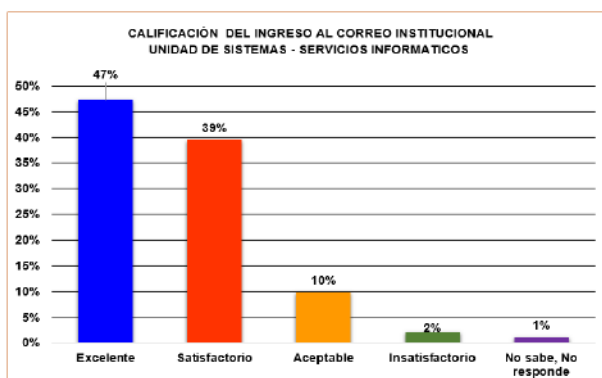
ACCESIBILIDAD A VIDEOS Y AUDIOS DE LA APLICACIÓN DE VIDEOCONFERENCIA Google UNIDAD DE SISTEMAS - SERVICIOS INFORMÁTICOS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	40%	22%	6%	0%
Deporte	36%	43%	15%	5%	1%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	30%	4%	4%	9%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	57%	0%	14%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	29%	5%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	9%	9%	0%
Fisioterapia	32%	43%	21%	3%	2%
Nutrición y Dietética	20%	43%	33%	4%	0%
Tecnología en Deporte	39%	42%	7%	3%	8%
Terapia Ocupacional	33%	53%	13%	1%	1%
Total general	35%	43%	17%	4%	2%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

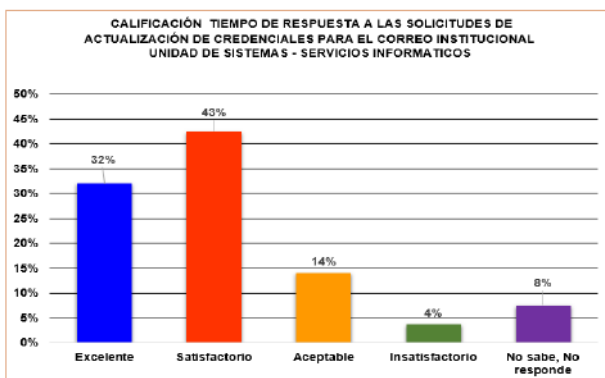
c. Califique el ingreso al correo institucional

CALIFICACIÓN DEL INGRESO AL CORREO INSTITUCIONAL UNIDAD DE SISTEMAS - SERVICIOS INFORMÁTICOS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	51%	37%	7%	4%	0%
Deporte	49%	37%	10%	3%	2%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	0%	20%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	70%	30%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	57%	0%	14%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	67%	33%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	55%	0%	0%	0%
Fisioterapia	45%	42%	11%	1%	1%
Nutrición y Dietética	29%	41%	24%	6%	0%
Tecnología en Deporte	56%	39%	3%	0%	2%
Terapia Ocupacional	38%	45%	16%	0%	1%
Total general	47%	39%	10%	2%	1%

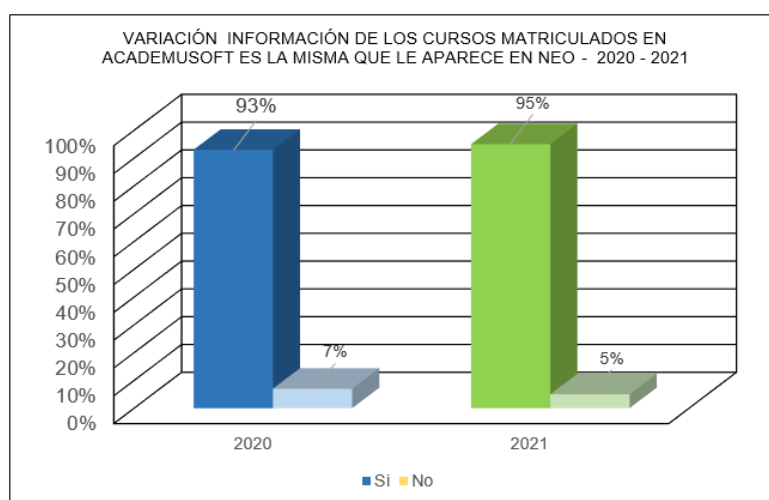
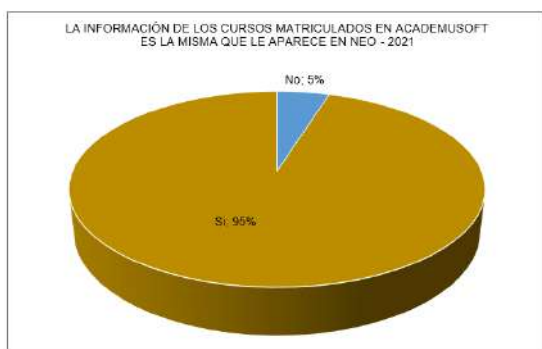


d. Tiempo de respuesta a las solicitudes de actualización de credenciales para el ingreso al correo Institucional

CALIFICACIÓN TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE ACTUALIZACIÓN DE CREDENCIALES PARA EL CORREO INSTITUCIONAL UNIDAD DE SISTEMAS - SERVICIOS INFORMÁTICOS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	37%	13%	6%	3%
Deporte	33%	42%	14%	3%	8%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	0%	20%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	35%	4%	0%	9%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	71%	0%	14%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	71%	19%	5%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	55%	0%	0%	0%
Fisioterapia	26%	45%	14%	6%	9%
Nutrición y Dietética	16%	37%	35%	4%	8%
Tecnología en Deporte	39%	42%	7%	2%	10%
Terapia Ocupacional	26%	51%	14%	3%	6%
Total general	32%	43%	14%	4%	8%

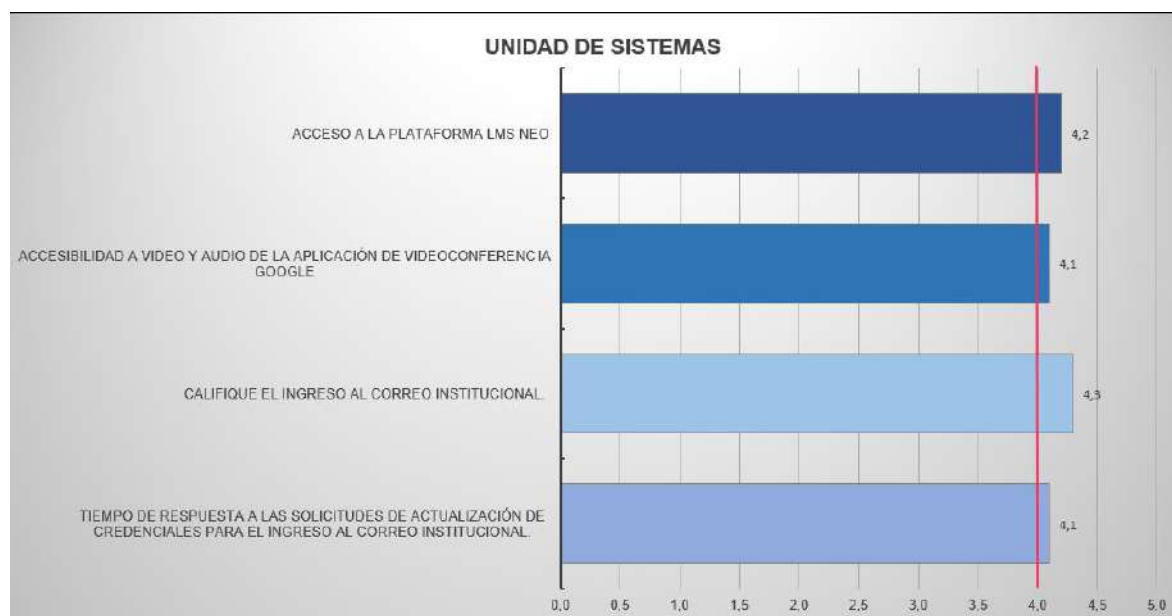


e. La información de los cursos matriculados en Academusoft es la misma que le aparece en NEO



3.3.1 Observación

En el gráfico se observa el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.

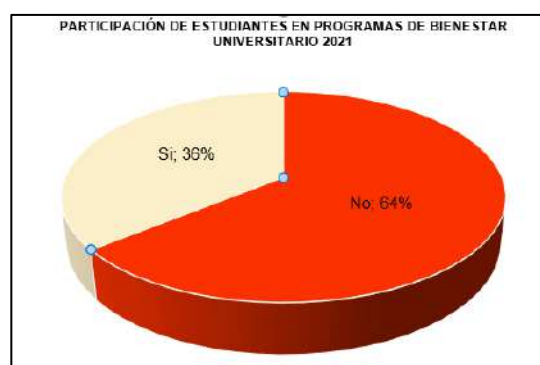



Con relación a los servicios prestados por la Unidad de Sistemas se evidencia que cada uno de los puntos se encuentran por encima del 4.0, demostrando un grado alto de satisfacción por parte de los usuarios, destacándose entre ellos el ingreso al correo institucional con la puntuación de más alto grado.

3.4 Unidad de bienestar universitario

a. ¿Ha usado durante el periodo académico algún servicio brindado por Bienestar Universitario?

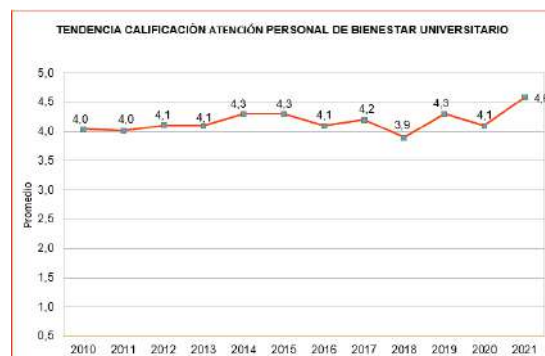
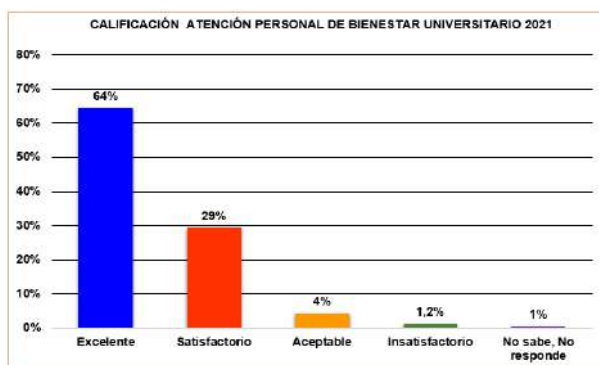
PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES EN PROGRAMAS DE BIENESTAR UNIVERSITARIOS 2021		
PROGRAMA ACADEMICO	No	Si
Administración de Empresas	54%	46%
Deporte	63%	37%
Especialización en Actividad Física	40%	60%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	65%	35%
Especialización en Neurorrehabilitación	86%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	100%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	76%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	91%	9%
Fisioterapia	59%	41%
Nutrición y Dietética	73%	27%
Tecnología en Deporte	68%	32%
Terapia Ocupacional	78%	23%
Total General	64%	36%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021”</p>
--	--

b. Califique la calidad de la atención brindada por el personal de bienestar

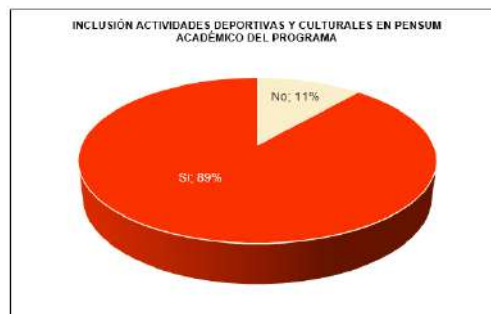
CALIFICACIÓN ATENCIÓN PERSONAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	68%	29%	3%	0%	0%
Deporte	67%	28%	3%	2%	1%
Especialización en Actividad Física	0%	100%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	75%	25%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Fisioterapia	58%	31%	8%	1%	1%
Nutrición y Dietética	71%	29%	0%	0%	0%
Tecnología en Deporte	68%	26%	0%	5%	0%
Terapia Ocupacional	72%	22%	6%	0%	0%
Total general	64%	29%	4%	1.2%	1%



c. ¿Le gustaría que las actividades de deporte y cultura estuvieran incluidas en el pensum del programa académico?

INCLUSIÓN ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES EN PENSUM ACADÉMICO DEL PROGRAMA					
PROGRAMA ACADÉMICO	No	%	Si	%	Total general
Administración de Empresas	1	3%	30	97%	31
Deporte	13	10%	117	90%	130
Especialización en Actividad Física	1	33%	2	67%	3
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	1	13%	7	88%	8
Especialización en Neurorrehabilitación	1	100%		0%	1
Especialización en Periodismo Deportivo		0%		0%	0
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo		0%	5	100%	5
Especialización Fisioterapia del Deporte		0%	1	100%	1
Fisioterapia	12	13%	84	88%	96
Nutrición y Dietética	5	36%	9	64%	14
Tecnología en Deporte	1	5%	18	95%	19
Terapia Ocupacional	2	11%	16	89%	18
Total General	37	11%	289	89%	326

INCLUSIÓN ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES EN PENSUM ACADÉMICO DEL PROGRAMA		
PROGRAMA ACADÉMICO	No	Si
Administración de Empresas	3%	97%
Deporte	10%	90%
Especialización en Actividad Física	33%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	13%	88%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	0%	100%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%
Fisioterapia	13%	88%
Nutrición y Dietética	36%	64%
Tecnología en Deporte	5%	95%
Terapia Ocupacional	11%	89%
Total General	11%	89%

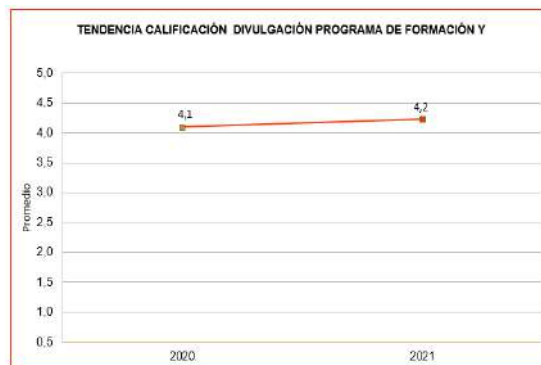
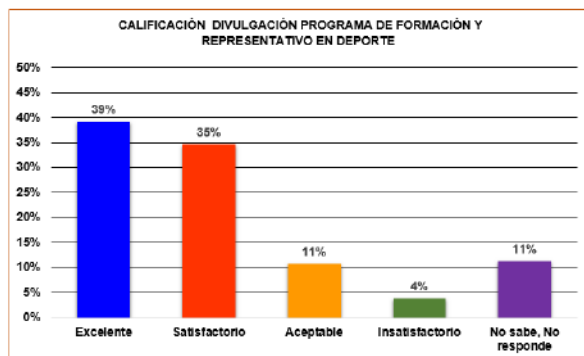


Califique los programas y servicios ofertados por bienestar universitario en relación a su divulgación, acceso y calidad.

d. Divulgación de los programas o servicio de bienestar universitario

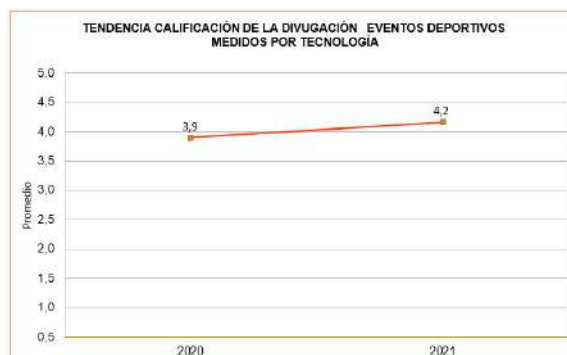
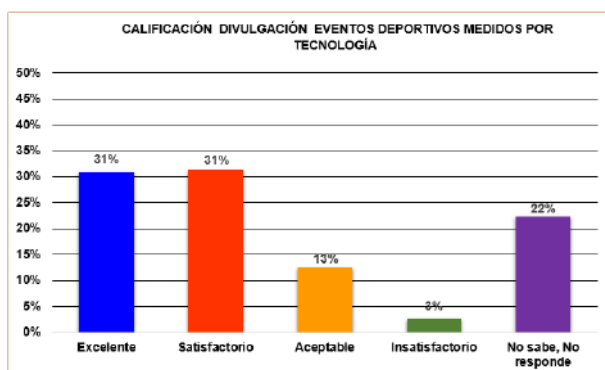
✓ Programa de formación y representativo en deporte

CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN PROGRAMA DE FORMACIÓN Y REPRESENTATIVO EN DEPORTE 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	26%	10%	10%	19%
Deporte	37%	42%	9%	3%	9%
Especialización en Actividad Física	33%	33%	0%	0%	33%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	50%	0%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%	0%	0%	0%
Fisioterapia	44%	31%	16%	5%	4%
Nutrición y Dietética	43%	21%	14%	0%	21%
Tecnología en Deporte	32%	32%	0%	5%	32%
Terapia Ocupacional	39%	28%	11%	0%	22%
Total general	39%	35%	11%	4%	11%



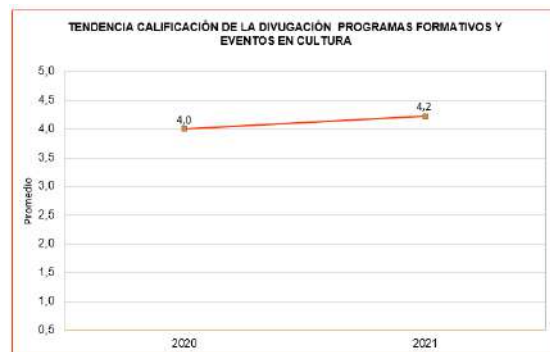
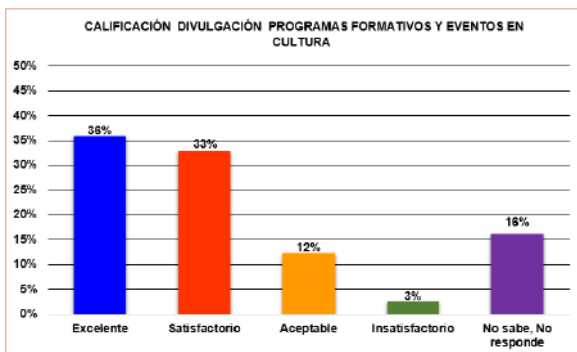
✓ Eventos deportivos mediados por tecnología

CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN EVENTOS DEPORTIVOS MEDIDOS POR TECNOLOGÍA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	35%	10%	3%	23%
Deporte	26%	38%	12%	2%	21%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	100%	0%	0%
Fisioterapia	33%	28%	15%	4%	20%
Nutrición y Dietética	36%	14%	14%	0%	36%
Tecnología en Deporte	26%	21%	11%	5%	37%
Terapia Ocupacional	50%	17%	11%	0%	22%
Total general	31%	31%	13%	3%	22%



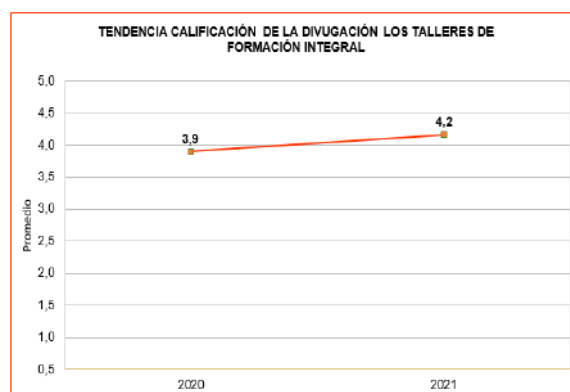
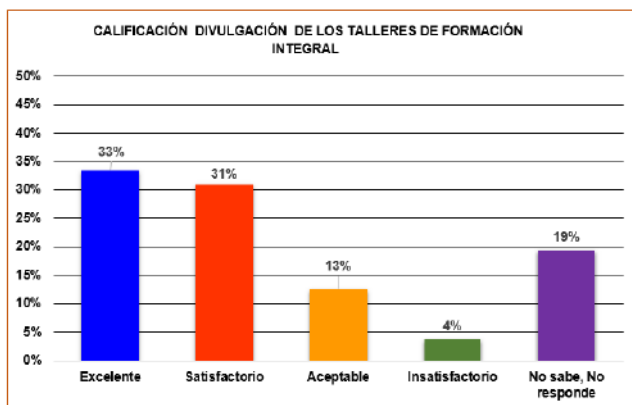
✓ Programas formativos y eventos en cultura


CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN PROGRAMAS FORMATIVOS Y EVENTOS EN CULTURA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	29%	19%	0%	19%
Deporte	34%	42%	7%	4%	14%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%	0%	0%	0%
Fisioterapia	39%	27%	18%	4%	13%
Nutrición y Dietética	36%	29%	14%	0%	21%
Tecnología en Deporte	26%	21%	16%	0%	37%
Terapia Ocupacional	50%	22%	11%	0%	17%
Total general	36%	33%	12%	3%	16%



✓ Talleres de formación integral

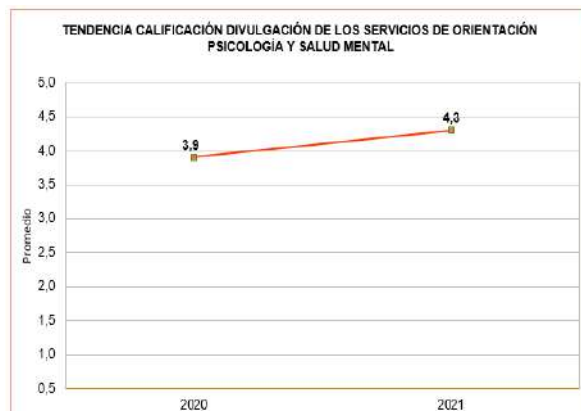
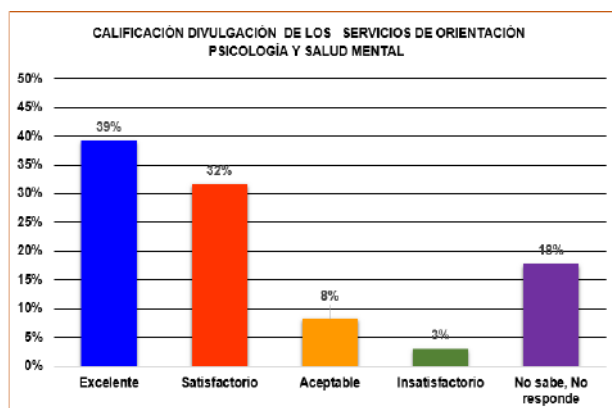
CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN DE LOS TALLERES DE FORMACIÓN INTEGRAL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	39%	13%	3%	19%
Deporte	28%	39%	9%	5%	18%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	38%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	100%	0%	0%
Fisioterapia	38%	25%	21%	4%	13%
Nutrición y Dietética	36%	21%	7%	7%	29%
Tecnología en Deporte	26%	16%	5%	0%	53%
Terapia Ocupacional	56%	22%	11%	0%	11%
Total general	33%	31%	13%	4%	19%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

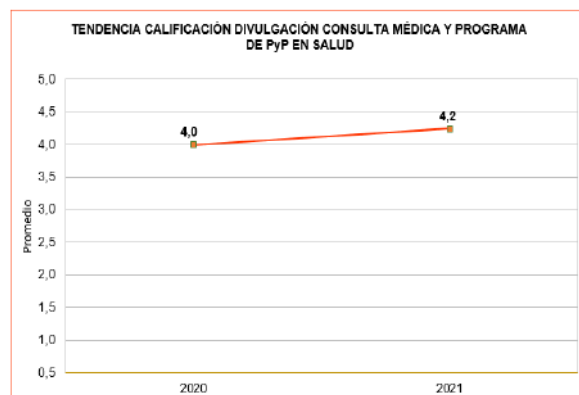
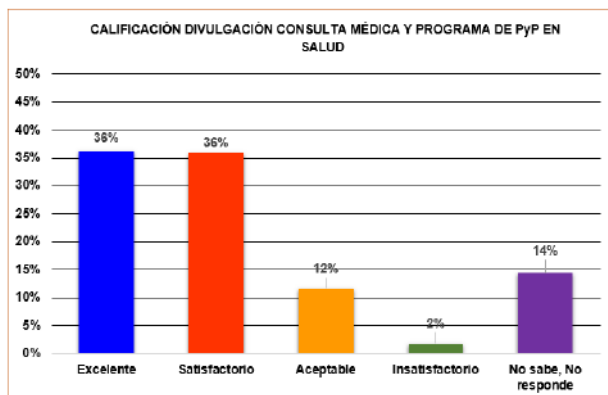
- ✓ Servicio de orientación psicología y actividades en salud mental

CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLOGÍA Y SALUD MENTAL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	42%	32%	6%	6%	13%
Deporte	33%	38%	8%	3%	18%
Especialización en Actividad Física	33%	67%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	38%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	100%	0%	0%
Fisioterapia	41%	28%	11%	4%	16%
Nutrición y Dietética	43%	21%	0%	0%	36%
Tecnología en Deporte	32%	21%	5%	0%	42%
Terapia Ocupacional	67%	17%	11%	0%	6%
Total general	39%	32%	8%	3%	18%



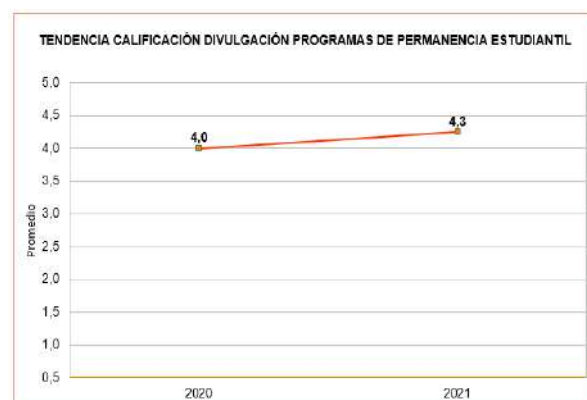
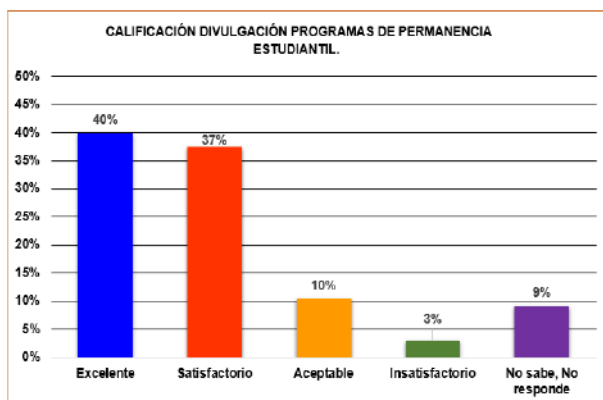
- ✓ Consulta médica y programas de PyP en salud

CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN CONSULTA MÉDICA Y PROGRAMA DE PyP EN SALUD 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	32%	13%	3%	16%
Deporte	33%	40%	11%	2%	15%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	50%	50%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	100%	0%	0%
Fisioterapia	34%	38%	15%	3%	10%
Nutrición y Dietética	43%	36%	0%	0%	21%
Tecnología en Deporte	32%	26%	11%	0%	32%
Terapia Ocupacional	56%	22%	17%	0%	6%
Total general	36%	36%	12%	2%	14%



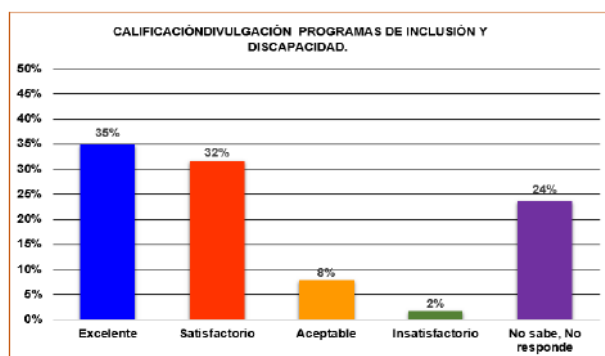
✓ Programas de permanencia estudiantil

CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN PROGRAMAS DE PERMANENCIA ESTUDIANTIL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	42%	39%	6%	6%	6%
Deporte	36%	47%	8%	1%	8%
Especialización en Actividad Física	67%	0%	0%	0%	33%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	50%	0%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	100%	0%
Fisioterapia	38%	31%	17%	5%	9%
Nutrición y Dietética	43%	29%	7%	0%	21%
Tecnología en Deporte	47%	21%	11%	5%	16%
Terapia Ocupacional	56%	28%	11%	0%	6%
Total general	40%	37%	10%	3%	9%



✓ Programas de inclusión y discapacidad

CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN PROGRAMAS DE INCLUSIÓN Y DISCAPACIDAD 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	35%	10%	3%	19%
Deporte	34%	40%	4%	1%	22%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	100%	0%	0%
Fisioterapia	34%	28%	13%	4%	21%
Nutrición y Dietética	36%	21%	7%	0%	36%
Tecnología en Deporte	26%	11%	5%	0%	58%
Terapia Ocupacional	56%	17%	17%	0%	11%
Total general	35%	32%	8%	2%	24%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	114	570
satisfactorio	4	103	412
Aceptable	3	26	78
Insatisfactorio	2	6	12
SUMATORIA		249	1072
TOTAL		4,3	

Con relación a la divulgación de programas y servicios ofertados por bienestar universitario, señale cuál de los siguientes aspectos le gustaría o debería ser mejorado

- ✓ Difusión oportuna y pertinente de las actividades y servicios deportivos y culturales.
- ✓ Difusión de programas y actividades a través de otros canales de comunicación.

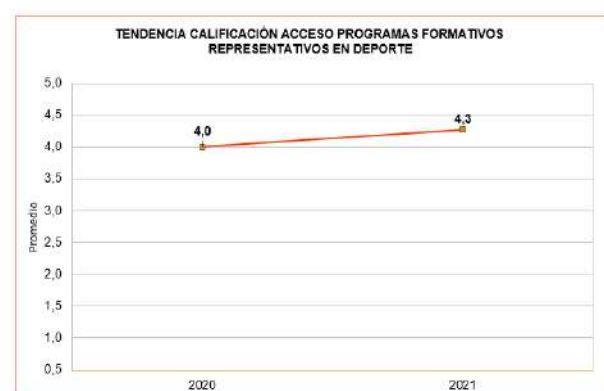
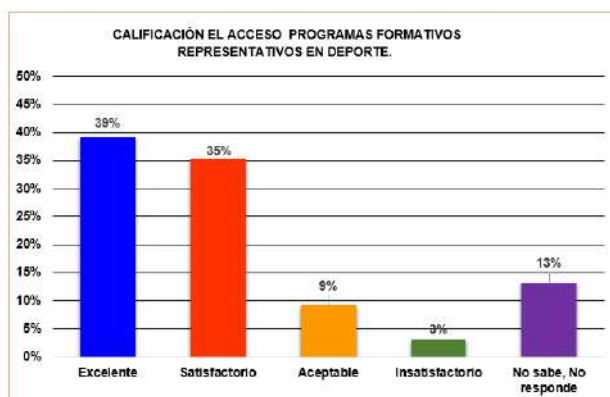
Programa Académico	Difusión de programas y actividades a través de otros canales de comunicación	Difusión oportuna y pertinente de las actividades y servicios deportivos y culturales
Administración de Empresas	27%	73%
Deporte	26%	74%
Especialización en Actividad Física	33%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	13%	88%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	0%	100%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%
Fisioterapia	31%	69%
Nutrición y Dietética	46%	54%
Tecnología en Deporte	17%	83%
Terapia Ocupacional	50%	50%
Total general	29%	71%



e. Acceso a los programas o servicios de bienestar universitario

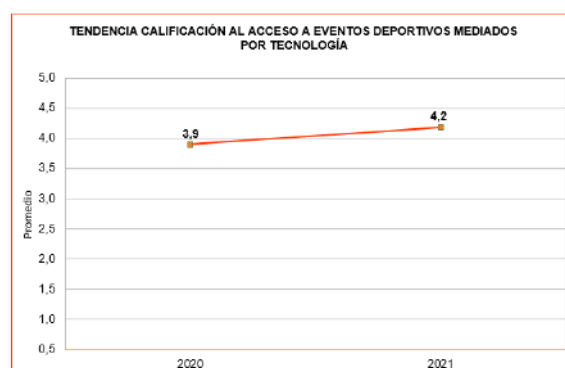
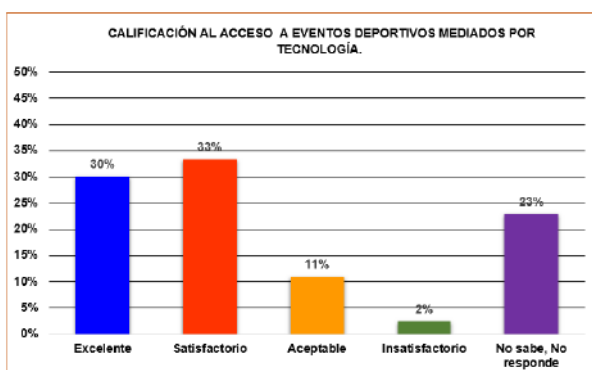
✓ Programas formativos y representativos en deporte

CALIFICACIÓN ACCESO PROGRAMAS FORMATIVOS REPRESENTATIVOS EN DEPORTE 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	45%	26%	0%	10%	19%
Deporte	36%	42%	8%	2%	11%
Especialización en Actividad Física	67%	0%	0%	0%	33%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	42%	30%	16%	4%	8%
Nutrición y Dietética	50%	21%	7%	0%	21%
Tecnología en Deporte	26%	42%	11%	0%	21%
Terapia Ocupacional	44%	28%	6%	0%	22%
Total general	39%	35%	9%	3%	13%



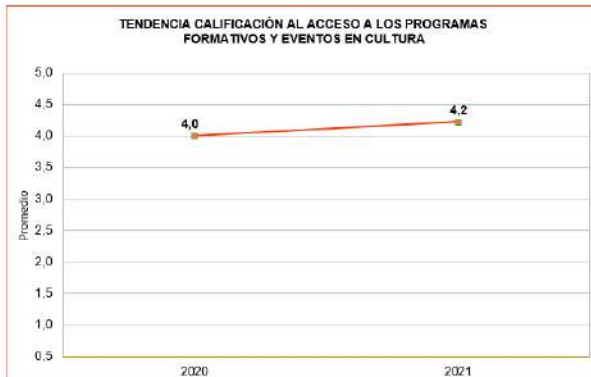
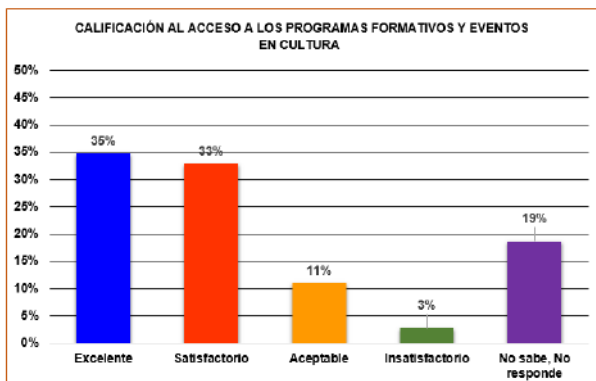
✓ Eventos deportivos mediados por tecnología

CALIFICACIÓN ACCESO A EVENTOS DEPORTIVOS MEDIADOS POR TECNOLOGÍA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	29%	6%	6%	26%
Deporte	28%	40%	10%	3%	19%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	30%	29%	16%	2%	23%
Nutrición y Dietética	29%	21%	7%	0%	43%
Tecnología en Deporte	26%	26%	21%	0%	26%
Terapia Ocupacional	44%	28%	6%	0%	22%
Total general	30%	33%	11%	2%	23%



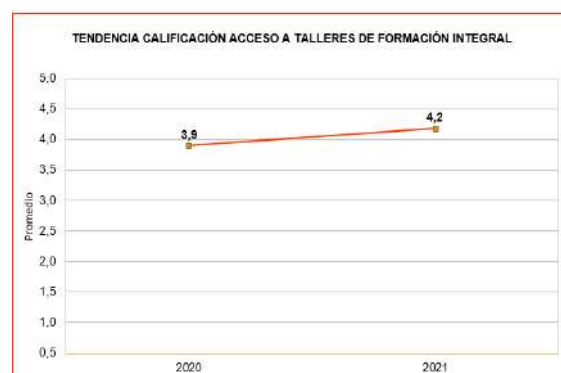
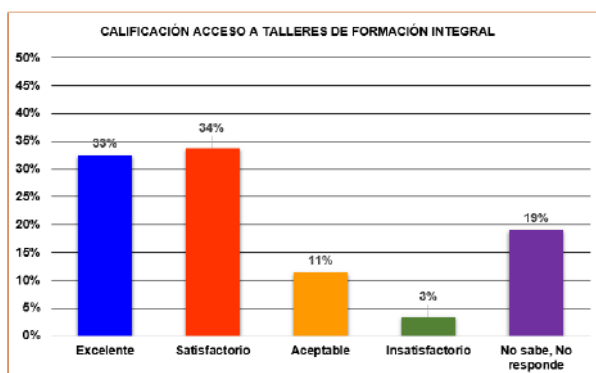
✓ Programas formativos y eventos en cultura


CALIFICACIÓN ACCESO A LOS PROGRAMAS FORMATIVOS Y EVENTOS EN CULTURA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	39%	6%	3%	23%
Deporte	33%	39%	8%	3%	17%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	40%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%	0%	0%	0%
Fisioterapia	39%	26%	17%	4%	15%
Nutrición y Dietética	29%	21%	29%	0%	21%
Tecnología en Deporte	32%	21%	16%	0%	32%
Terapia Ocupacional	44%	28%	6%	0%	22%
Total general	35%	33%	11%	3%	19%



✓ Talleres de formación integral

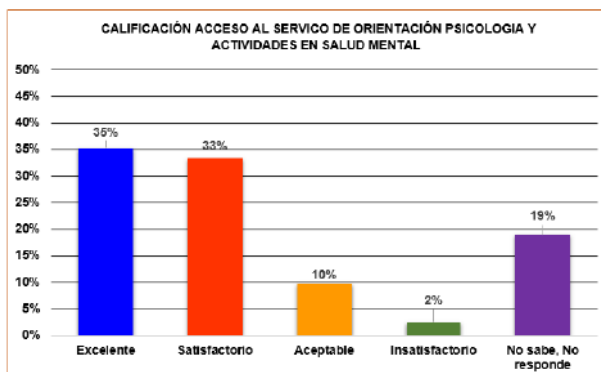
CALIFICACIÓN ACCESO A TALLERES DE FORMACIÓN INTEGRAL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	32%	6%	6%	23%
Deporte	28%	45%	6%	4%	18%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	40%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%	0%	0%	0%
Fisioterapia	35%	26%	21%	4%	14%
Nutrición y Dietética	36%	7%	29%	0%	29%
Tecnología en Deporte	26%	32%	11%	0%	32%
Terapia Ocupacional	56%	17%	6%	0%	22%
Total general	33%	34%	11%	3%	19%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

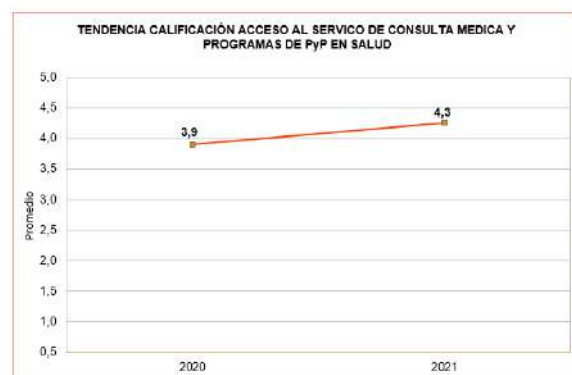
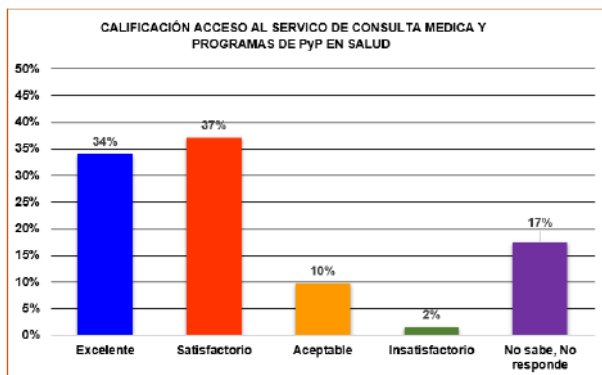
- ✓ Servicio de orientación psicología y actividades en salud mental

CALIFICACIÓN ACCESO AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLOGIA Y ACTIVIDADES EN SALUD MENTAL 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	42%	0%	6%	16%
Deporte	30%	43%	8%	2%	16%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	38%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	39%	21%	17%	3%	21%
Nutrición y Dietética	43%	21%	7%	0%	29%
Tecnología en Deporte	21%	32%	16%	0%	32%
Terapia Ocupacional	61%	28%	6%	0%	6%
Total general	35%	33%	10%	2%	19%



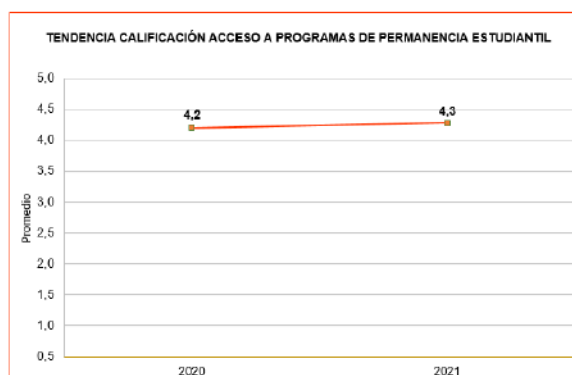
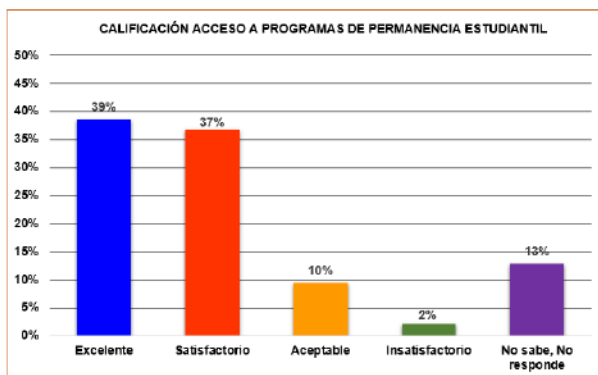
- ✓ Consulta médica y programas de PyP en salud


CALIFICACIÓN ACCESO AL SERVICIO DE CONSULTA MEDICA Y PROGRAMAS DE PyP EN SALUD 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	39%	6%	0%	19%
Deporte	30%	48%	7%	1%	15%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	50%	38%	0%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	40%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	34%	30%	15%	4%	17%
Nutrición y Dietética	36%	36%	7%	0%	21%
Tecnología en Deporte	21%	21%	26%	0%	32%
Terapia Ocupacional	61%	22%	6%	0%	11%
Total general	34%	37%	10%	2%	17%



✓ Programas de permanencia estudiantil

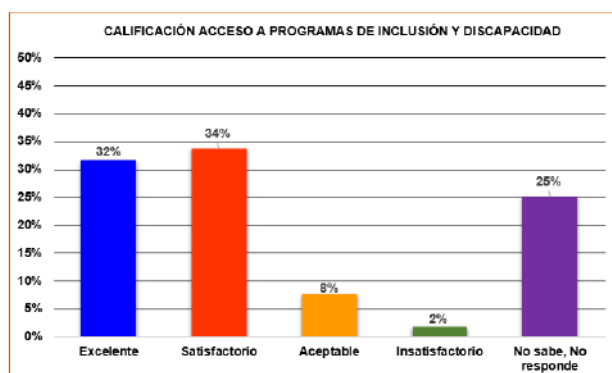
CALIFICACIÓN ACCESO A PROGRAMAS DE PERMANENCIA ESTUDIANTIL 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	48%	39%	3%	0%	10%
Deporte	35%	45%	9%	2%	8%
Especialización en Actividad Física	67%	0%	0%	0%	33%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	50%	0%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	60%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	38%	27%	14%	4%	18%
Nutrición y Dietética	36%	36%	7%	0%	21%
Tecnología en Deporte	37%	32%	16%	0%	16%
Terapia Ocupacional	61%	28%	6%	0%	6%
Total general	39%	37%	10%	2%	13%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

✓ Programas de inclusión y discapacidad

CALIFICACIÓN ACCESO A PROGRAMAS DE INCLUSIÓN Y DISCAPACIDAD 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	39%	0%	3%	23%
Deporte	28%	45%	5%	2%	21%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	34%	24%	15%	3%	24%
Nutrición y Dietética	29%	14%	14%	0%	43%
Tecnología en Deporte	21%	21%	11%	0%	47%
Terapia Ocupacional	50%	28%	6%	0%	17%
Total general	32%	34%	8%	2%	25%

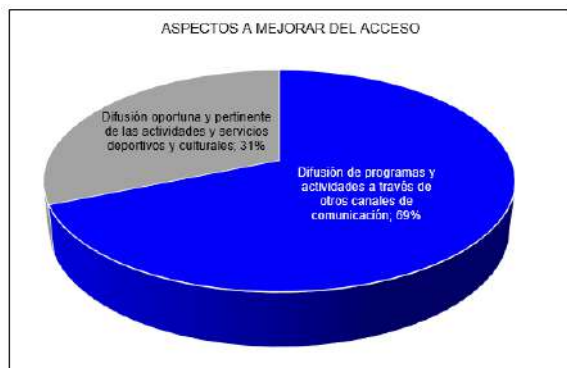


VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	103	515
satisfactorio	4	110	440
Aceptable	3	25	75
Insatisfactorio	2	6	12
SUMATORIA		244	1042
TOTAL		4.3	

Con relación al acceso de los programas y servicios ofertados por bienestar universitario, señale cuál de los siguientes aspectos le gustaría o debería ser mejorado.

Programa Academico	Difusión de programas y actividades a través de otros canales de comunicación	Difusión oportuna y pertinente de las actividades y servicios deportivos y culturales
Administración de Empresas	66%	34%
Deporte	69%	31%
Especialización en Actividad Física	100%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	75%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	100%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	100%	0%
Fisioterapia	67%	33%
Nutrición y Dietética	50%	50%
Tecnología en Deporte	74%	26%
Terapia Ocupacional	82%	18%
Total general	69%	31%

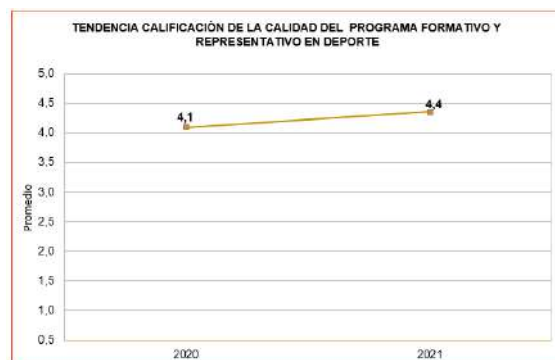
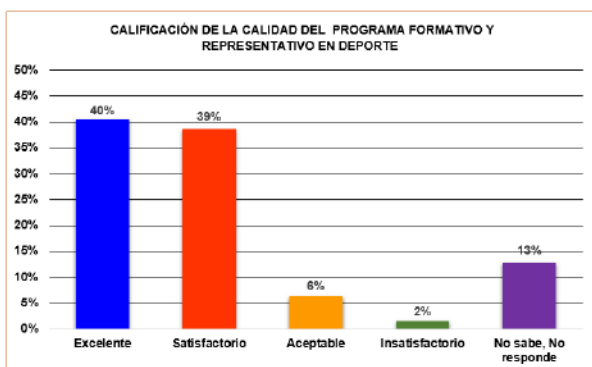
Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad




f. Calidad de los programas o servicios de bienestar universitario

✓ Programas formativos y representativos en deporte

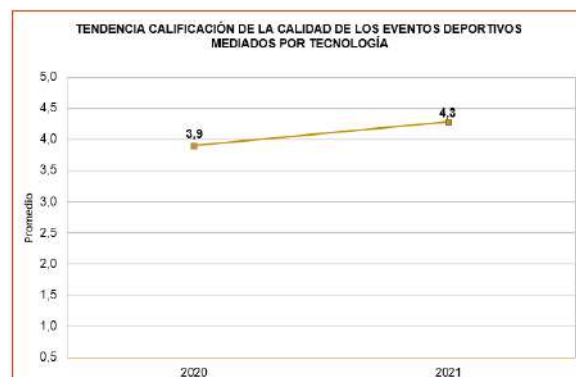
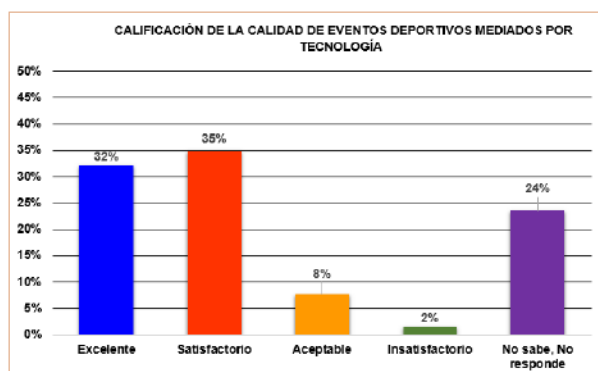
CALIFICACIÓN CALIDAD DEL PROGRAMAS FORMATIVO Y REPRESENTATIVO EN DEPORTE 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	42%	29%	3%	3%	23%
Deporte	37%	45%	5%	2%	12%
Especialización en Actividad Física	67%	0%	0%	0%	33%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	38%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%	0%	0%	0%
Fisioterapia	42%	39%	10%	2%	7%
Nutrición y Dietética	57%	14%	7%	0%	21%
Tecnología en Deporte	42%	37%	5%	0%	16%
Terapia Ocupacional	44%	28%	6%	0%	22%
Total general	40%	39%	6%	2%	13%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

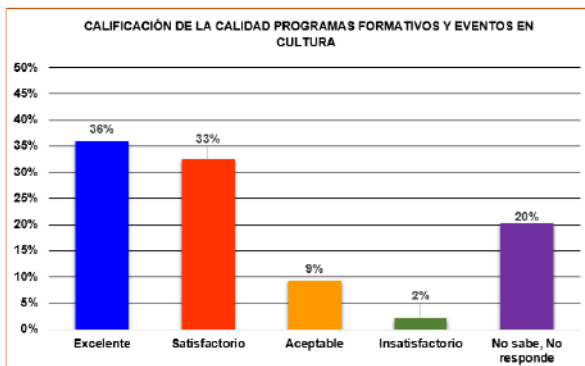
✓ Eventos deportivos mediados por tecnología

CALIFICACIÓN CALIDAD DE LOS EVENTOS DEPORTIVOS MEDIADOS POR TECNOLOGÍA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	35%	0%	3%	29%
Deporte	30%	40%	8%	2%	20%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	32%	31%	11%	2%	23%
Nutrición y Dietética	36%	14%	7%	0%	43%
Tecnología en Deporte	37%	32%	5%	0%	26%
Terapia Ocupacional	44%	28%	6%	0%	22%
Total general	32%	35%	8%	2%	24%



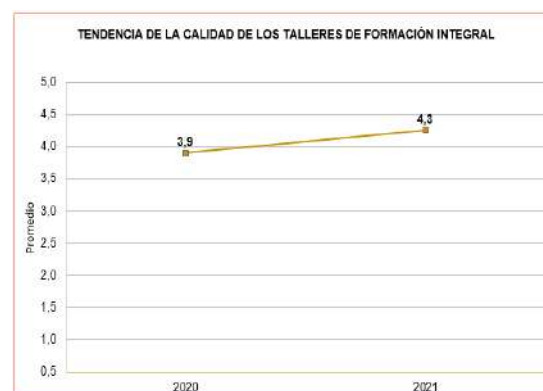
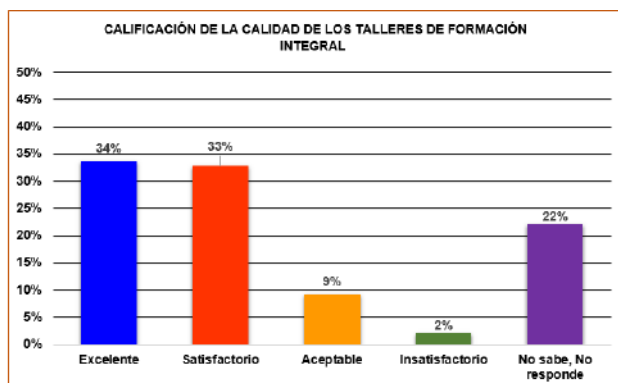
✓ Programas formativos y eventos en cultura


CALIFICACIÓN CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS Y EVENTOS EN CULTURA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	23%	6%	3%	32%
Deporte	35%	37%	9%	2%	17%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	38%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	40%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%	0%	0%	0%
Fisioterapia	34%	34%	14%	3%	15%
Nutrición y Dietética	43%	21%	7%	0%	29%
Tecnología en Deporte	32%	26%	5%	0%	37%
Terapia Ocupacional	50%	22%	6%	0%	22%
Total general	36%	33%	9%	2%	20%



✓ Talleres de formación integral

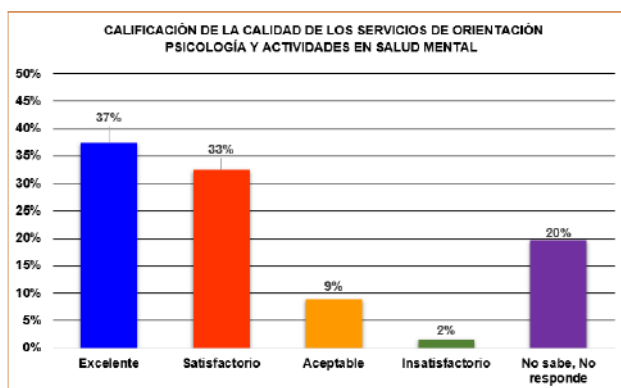
CALIFICACIÓN CALIDAD DE LOS TALLERES DE FORMACIÓN INTEGRAL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	26%	3%	3%	32%
Deporte	32%	38%	9%	2%	18%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	60%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	33%	31%	15%	4%	17%
Nutrición y Dietética	43%	14%	7%	0%	36%
Tecnología en Deporte	32%	26%	5%	0%	37%
Terapia Ocupacional	44%	28%	6%	0%	22%
Total general	34%	33%	9%	2%	22%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<h1>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</h1>
--	--

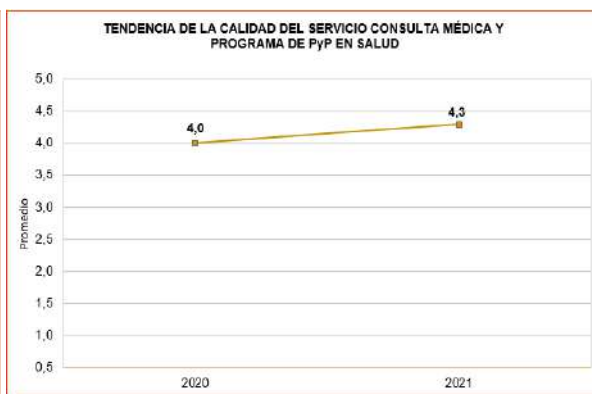
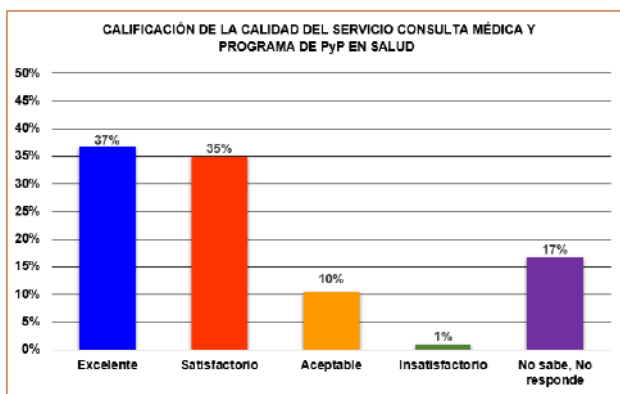
- ✓ Servicio de orientación psicología y actividades en salud mental

CALIFICACIÓN CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLOGÍA Y ACTIVIDADES EN SALUD MENTAL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	39%	32%	3%	3%	23%
Deporte	35%	38%	9%	2%	16%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	38%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	35%	28%	14%	2%	21%
Nutrición y Dietética	57%	14%	0%	0%	29%
Tecnología en Deporte	26%	32%	11%	0%	32%
Terapia Ocupacional	50%	39%	6%	0%	6%
Total general	37%	33%	9%	2%	20%



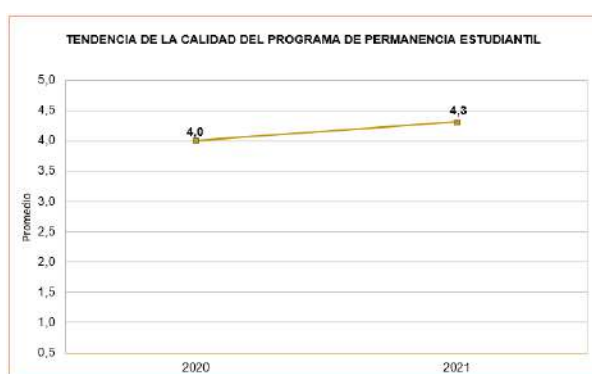
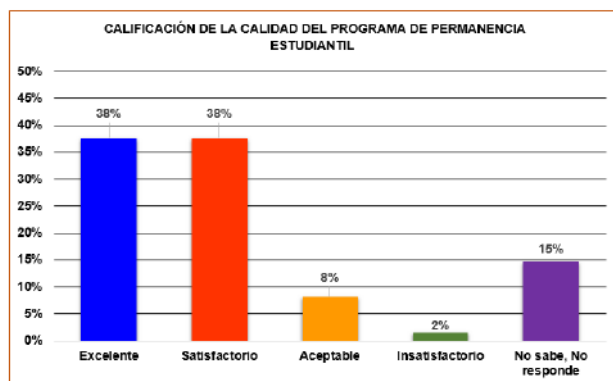
- ✓ Consulta médica y programas de PyP en salud


CALIFICACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO CONSULTA MÉDICA Y PROGRAMA DE PyP EN SALUD 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	39%	29%	6%	0%	26%
Deporte	36%	41%	10%	0%	13%
Especialización en Actividad Física	67%	0%	0%	0%	33%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	50%	38%	0%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	40%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	33%	31%	15%	3%	18%
Nutrición y Dietética	50%	29%	0%	0%	21%
Tecnología en Deporte	26%	26%	21%	0%	26%
Terapia Ocupacional	44%	44%	6%	0%	6%
Total general	37%	35%	10%	1%	17%



✓ Programas de permanencia estudiantil

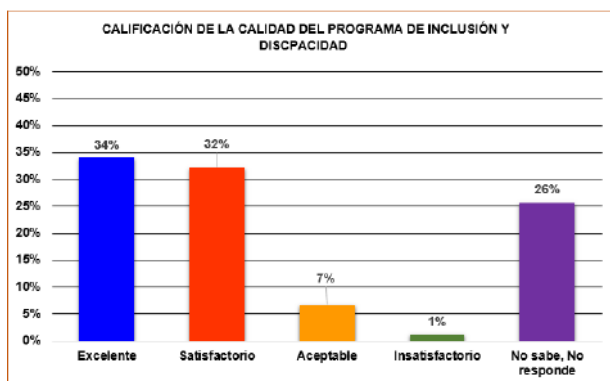
CALIFICACIÓN CALIDAD DEL PROGRAMA DE PERMANENCIA ESTUDIANTIL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	52%	29%	6%	0%	13%
Deporte	34%	47%	6%	2%	11%
Especialización en Actividad Física	67%	0%	0%	0%	33%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	38%	50%	0%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	0%	80%	0%	0%	20%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	34%	31%	15%	2%	18%
Nutrición y Dietética	57%	14%	0%	0%	29%
Tecnología en Deporte	32%	37%	11%	0%	21%
Terapia Ocupacional	56%	33%	6%	0%	6%
Total general	38%	38%	8%	2%	15%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

✓ Programas de inclusión y discapacidad

CALIFICACIÓN CALIDAD DEL PROGRAMA DE INCLUSIÓN Y DISCAPACIDAD 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	42%	29%	3%	3%	23%
Deporte	32%	42%	4%	1%	22%
Especialización en Actividad Física	33%	0%	0%	0%	67%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	25%	50%	0%	0%	25%
Especialización en Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	100%
Fisioterapia	34%	26%	14%	2%	24%
Nutrición y Dietética	36%	14%	7%	0%	43%
Tecnología en Deporte	26%	21%	5%	0%	47%
Terapia Ocupacional	50%	28%	6%	0%	17%
Total general	34%	32%	7%	1%	26%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	111	555
satisfactorio	4	105	420
Aceptable	3	22	66
Insatisfactorio	2	4	8
SUMATORIA		242	1049
TOTAL		4,3	

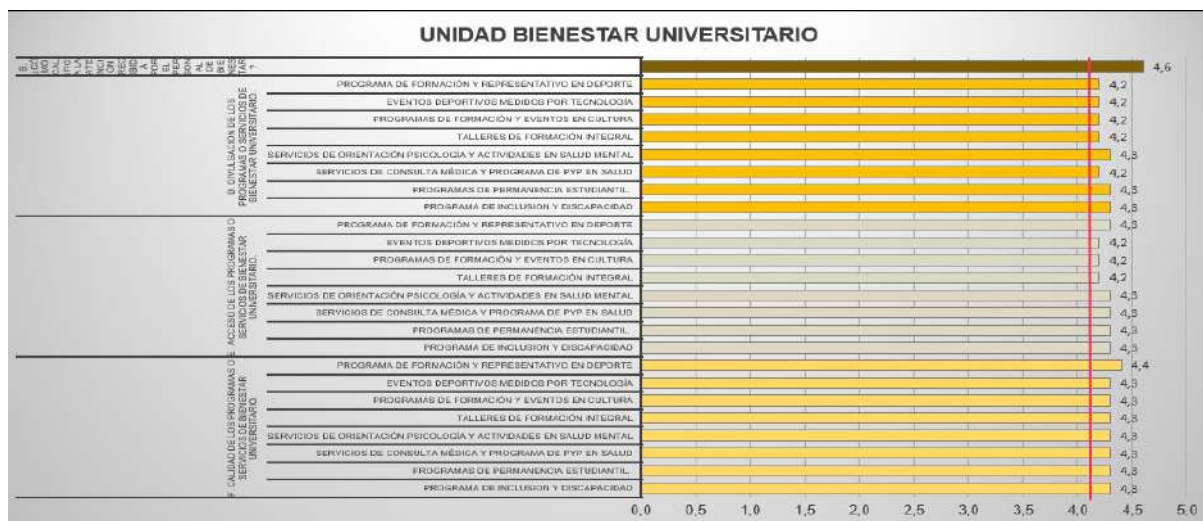
Con relación a la calidad de los programas y servicios ofertados por bienestar universitario, señale cuál de los siguientes aspectos le gustaría o debería ser mejorado

Programa Academico	Difusión de programas y actividades a través de otros canales de comunicación	Difusión oportuna y pertinente de las actividades y servicios deportivos y culturales
Administración de Empresas	50%	50%
Deporte	55%	45%
Especialización en Actividad Física	67%	33%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	50%	50%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	100%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%
Fisioterapia	55%	45%
Nutrición y Dietética	64%	36%
Tecnología en Deporte	58%	42%
Terapia Ocupacional	50%	50%
Total general	55%	45%

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

3.4.1 Observaciones

En el gráfico se observa el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.



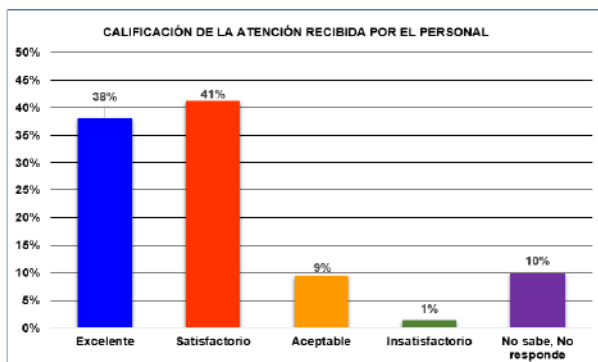
Al hacer una revisión respecto a la tendencia presentada en esta unidad, se analiza una satisfacción en general con un nivel superior a 4.2 (Satisfactoria), Por otra parte, es muy importantes desatar el resultado obtenido con la calificación de la atención del personal de la unidad de bienestar universitario, el cual fue de 4.6, que de acuerdo a la escala de valoración de la encuesta se encuentra en excelente.

Se invita a la unidad a continuar implementada acción que se encuentren encaminadas a la excelencia.

3.5 Centro de biblioteca e información científica

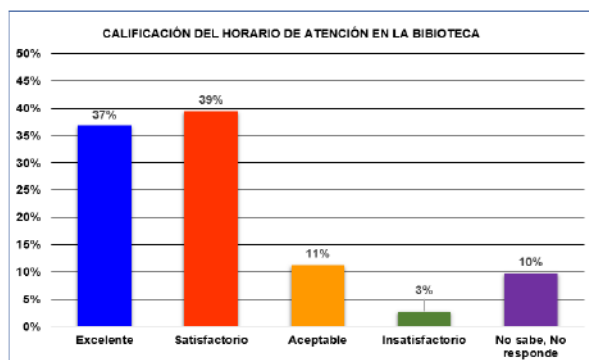
a. Calidad de la atención recibida por el personal


CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	34%	3%	6%	16%
Deporte	42%	40%	8%	1%	8%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	26%	0%	0%	26%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	29%	29%	14%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	76%	14%	0%	0%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	27%	9%	0%	18%
Fisioterapia	31%	49%	9%	1%	10%
Nutrición y Dietética	18%	47%	25%	0%	10%
Tecnología en Deporte	44%	42%	5%	0%	8%
Terapia Ocupacional	33%	40%	20%	4%	4%
Total general	38%	41%	9%	1%	10%



b. Horarios de atención de la biblioteca

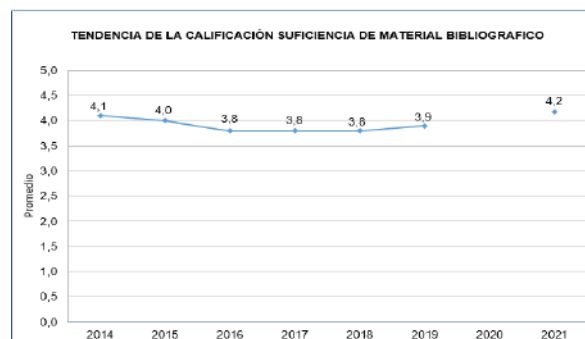
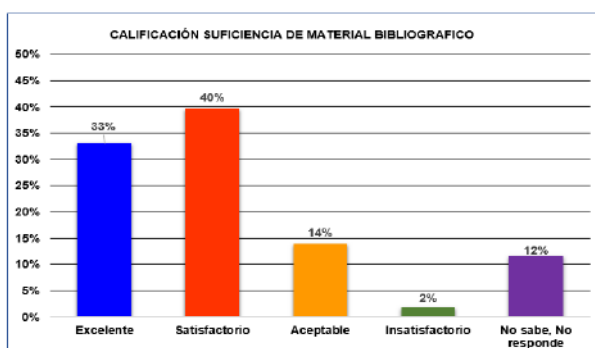
CALIFICACIÓN DEL HORARIO DE ATENCIÓN EN LA BIBLIOTECA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	30%	10%	10%	18%
Deporte	42%	40%	10%	1%	8%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	22%	9%	0%	26%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	29%	14%	29%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	67%	19%	5%	0%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	27%	9%	0%	27%
Fisioterapia	32%	46%	10%	3%	9%
Nutrición y Dietética	20%	43%	25%	0%	12%
Tecnología en Deporte	44%	39%	7%	2%	8%
Terapia Ocupacional	31%	41%	19%	4%	5%
Total general	37%	39%	11%	3%	10%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

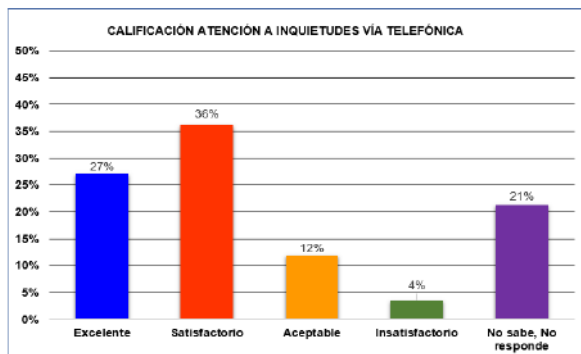
c. Suficiencia de material bibliográfico

CALIFICACIÓN SIFICIENCIA DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	33%	33%	9%	7%	18%
Deporte	38%	39%	12%	1%	10%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	20%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	22%	0%	0%	30%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	29%	43%	14%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	24%	19%	5%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	27%	0%	0%	27%
Fisioterapia	27%	48%	12%	1%	12%
Nutrición y Dietética	16%	35%	37%	2%	10%
Tecnología en Deporte	39%	46%	7%	0%	8%
Terapia Ocupacional	30%	35%	25%	4%	6%
Total general	33%	40%	14%	2%	12%



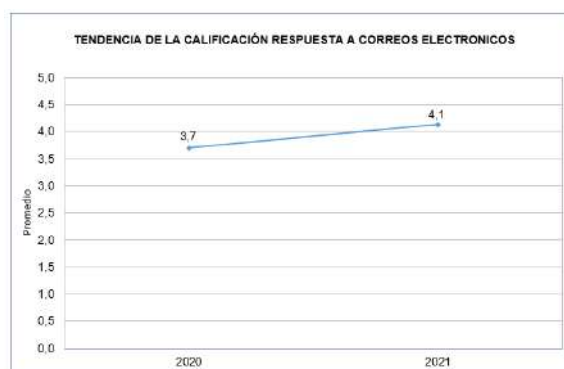
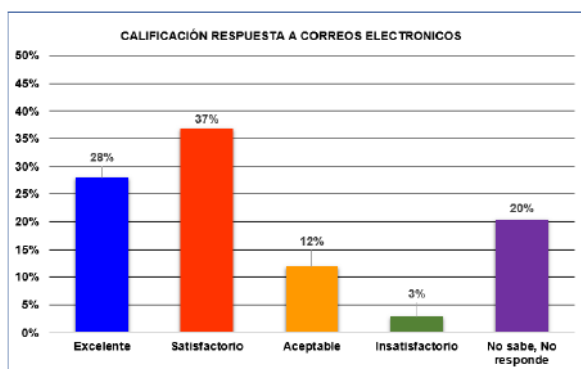
d. Atención a inquietudes vía telefónica

CALIFICACIÓN ATENCIÓN A INQUIETUDES VÍA TELEFÓNICA 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	22%	7%	10%	31%
Deporte	31%	40%	10%	2%	17%
Especialización en Actividad Física	40%	0%	0%	20%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	39%	17%	4%	0%	39%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	29%	29%	14%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	19%	5%	5%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	0%	0%	18%
Fisioterapia	23%	39%	12%	3%	22%
Nutrición y Dietética	10%	35%	33%	0%	22%
Tecnología en Deporte	31%	37%	8%	0%	24%
Terapia Ocupacional	21%	33%	23%	8%	16%
Total general	27%	36%	12%	4%	21%



e. Respuesta a correos electrónicos

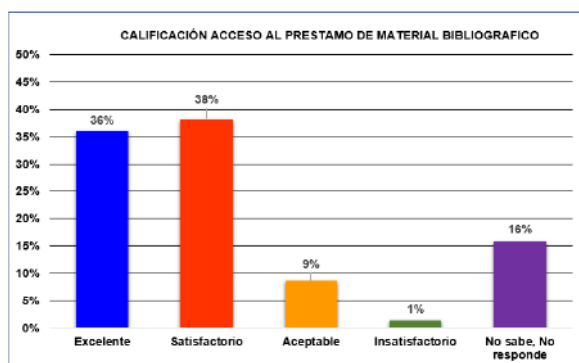
CALIFICACIÓN RESPUESTA A CORREOS ELECTRONICOS 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	22%	10%	6%	30%
Deporte	33%	38%	10%	2%	17%
Especialización en Actividad Física	40%	0%	0%	20%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	17%	4%	0%	35%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	29%	29%	14%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	38%	33%	5%	0%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	0%	0%	18%
Fisioterapia	21%	42%	12%	3%	22%
Nutrición y Dietética	12%	33%	35%	0%	20%
Tecnología en Deporte	37%	42%	5%	0%	15%
Terapia Ocupacional	20%	39%	19%	6%	16%
Total general	28%	37%	12%	3%	20%



f. Califique acceso a los siguientes servicios brindados por la biblioteca

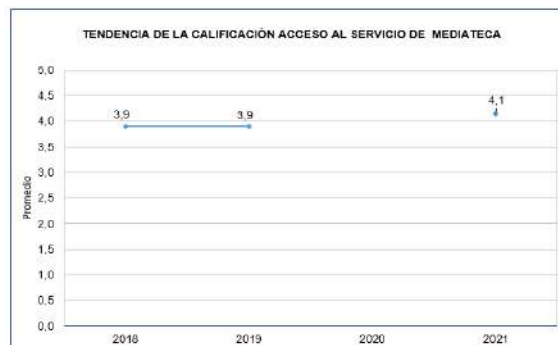
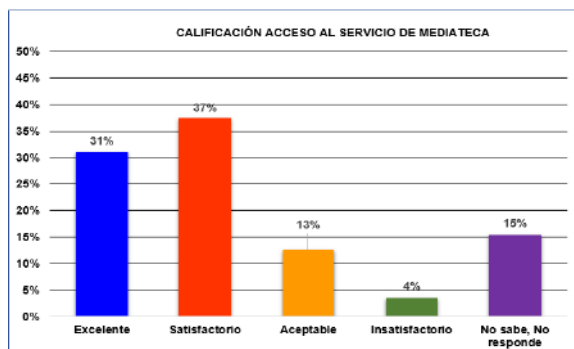
✓ Préstamo de material bibliográfico

CALIFICACIÓN ACCESO AL PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	31%	4%	6%	27%
Deporte	40%	40%	7%	1%	12%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	30%	35%	0%	0%	35%
Especialización en Neuror rehabilitación	14%	43%	0%	14%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	14%	14%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	36%	0%	0%	27%
Fisioterapia	33%	41%	7%	0%	18%
Nutrición y Dietética	20%	41%	24%	0%	16%
Tecnología en Deporte	51%	29%	5%	2%	14%
Terapia Ocupacional	26%	43%	20%	1%	10%
Total general	36%	38%	9%	1%	16%



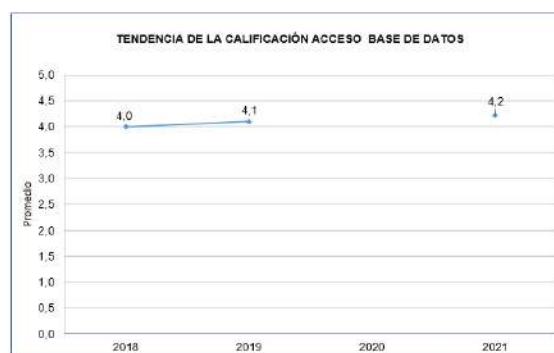
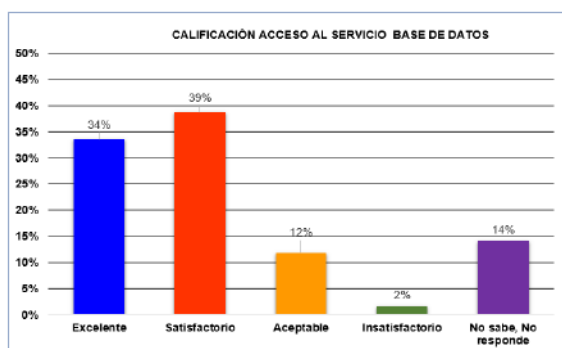
✓ Mediateca (Equipos de cómputo)


CALIFICACIÓN ACCESO AL SERVICIO DE MEDIATECA 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	28%	7%	13%	19%
Deporte	34%	38%	12%	2%	13%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	0%	0%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	26%	26%	0%	0%	48%
Especialización en Neuror rehabilitación	14%	43%	0%	14%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	29%	14%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	36%	0%	0%	36%
Fisioterapia	29%	41%	12%	3%	15%
Nutrición y Dietética	14%	43%	25%	6%	12%
Tecnología en Deporte	42%	34%	3%	3%	17%
Terapia Ocupacional	26%	39%	24%	4%	8%
Total general	31%	37%	13%	4%	15%



✓ Base de datos

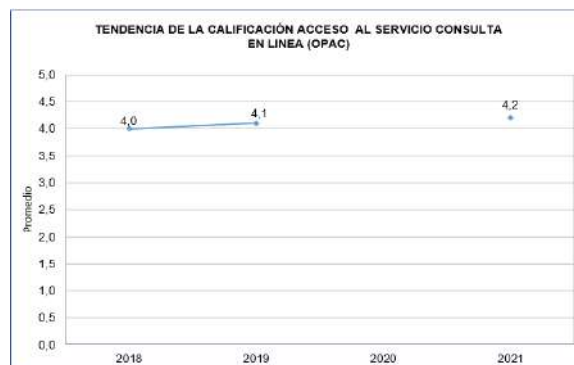
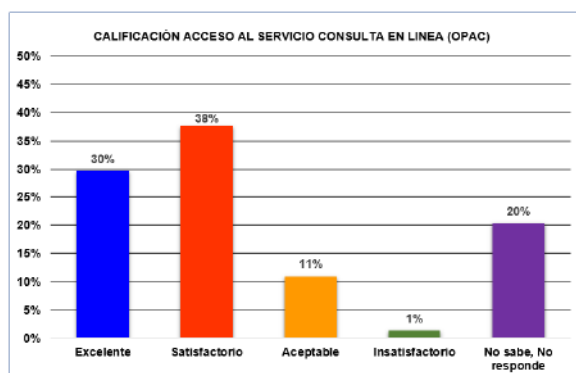
CALIFICACIÓN ACCESO AL SERVICIO BASE DE DATOS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	33%	31%	12%	4%	19%
Deporte	37%	40%	10%	1%	12%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	0%	0%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	35%	17%	0%	0%	48%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	43%	14%	14%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	24%	14%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	0%	0%	18%
Fisioterapia	32%	42%	12%	2%	12%
Nutrición y Dietética	16%	43%	25%	2%	14%
Tecnología en Deporte	41%	37%	5%	2%	15%
Terapia Ocupacional	25%	39%	21%	4%	11%
Total general	34%	39%	12%	2%	14%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

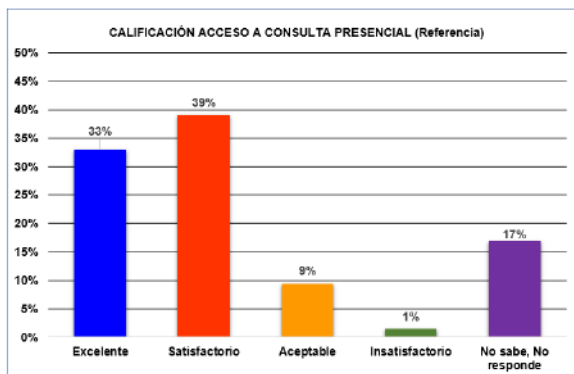
✓ Consulta en línea: (OPAC)

CALIFICACIÓN ACCESO AL SERVICIO CONSULTA EN LINEA (OPAC) 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	30%	30%	6%	4%	30%
Deporte	32%	40%	10%	1%	18%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	0%	0%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	30%	22%	0%	0%	48%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	29%	14%	14%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	52%	19%	10%	0%	19%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	45%	0%	0%	27%
Fisioterapia	28%	40%	12%	1%	19%
Nutrición y Dietética	14%	39%	25%	0%	22%
Tecnología en Deporte	36%	41%	3%	2%	19%
Terapia Ocupacional	24%	36%	20%	4%	16%
Total general	30%	38%	11%	1%	20%



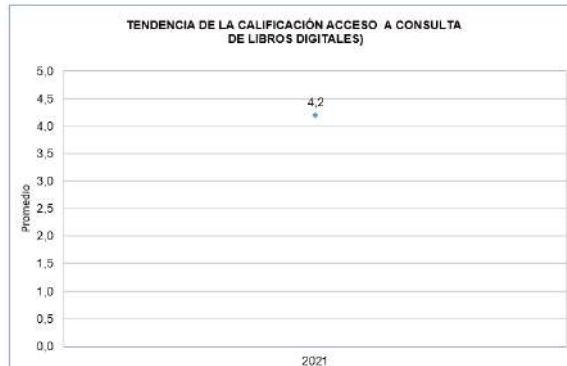
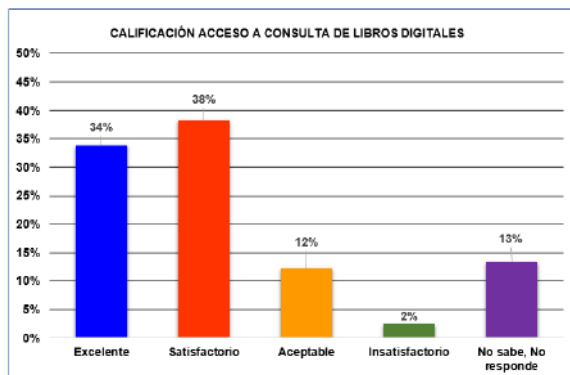
✓ Consulta presencial (Referencia)


CALIFICACIÓN ACCESO A CONSULTA PRESENCIAL (Referencia) 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	31%	3%	6%	28%
Deporte	38%	40%	8%	1%	14%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	30%	22%	0%	0%	48%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	29%	14%	14%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	52%	33%	5%	0%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	45%	0%	0%	27%
Fisioterapia	30%	43%	9%	1%	17%
Nutrición y Dietética	16%	37%	29%	0%	18%
Tecnología en Deporte	41%	37%	5%	2%	15%
Terapia Ocupacional	25%	40%	20%	4%	11%
Total general	33%	39%	9%	1%	17%



✓ Consulta de libros digitales

CALIFICACIÓN ACCESO A CONSULTA DE LIBROS DIGITALES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	30%	30%	9%	4%	27%
Deporte	38%	40%	10%	1%	11%
Especialización en Actividad Física	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	35%	17%	0%	0%	48%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	0%	14%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	33%	10%	0%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	0%	0%	18%
Fisioterapia	32%	40%	12%	4%	12%
Nutrición y Dietética	12%	43%	27%	0%	18%
Tecnología en Deporte	46%	32%	12%	2%	8%
Terapia Ocupacional	29%	38%	23%	5%	6%
Total general	34%	38%	12%	2%	13%

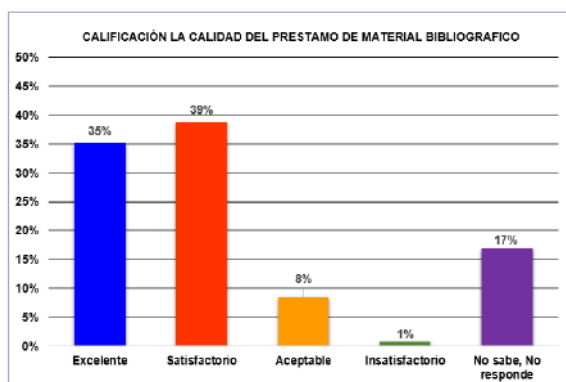


<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

g. Califique la calidad de los siguientes servicios brindados por la biblioteca

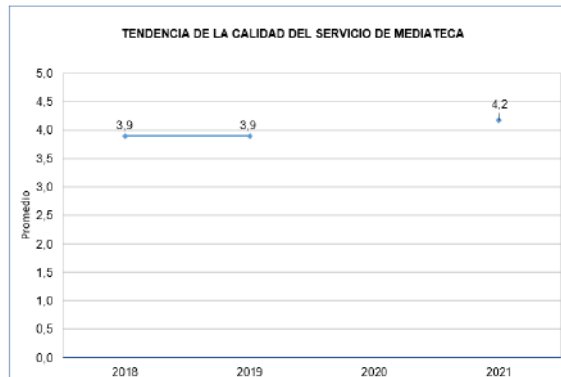
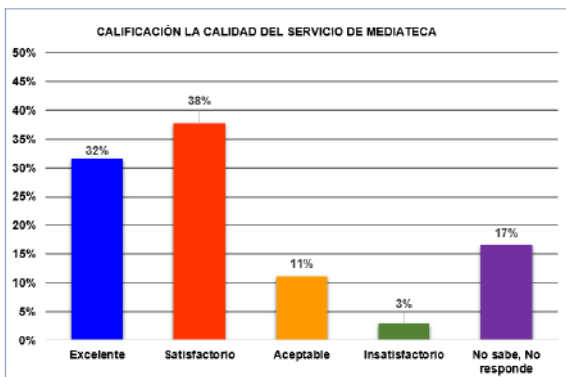
✓ Préstamo de material bibliográfico

CALIFICACIÓN CALIDAD DEL PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	30%	31%	7%	3%	28%
Deporte	40%	40%	7%	1%	12%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	26%	26%	0%	0%	48%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	0%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	33%	0%	5%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	36%	0%	0%	27%
Fisioterapia	32%	42%	7%	1%	18%
Nutrición y Dietética	18%	37%	25%	0%	20%
Tecnología en Deporte	49%	31%	5%	0%	15%
Terapia Ocupacional	28%	44%	19%	0%	10%
Total general	35%	39%	8%	1%	17%



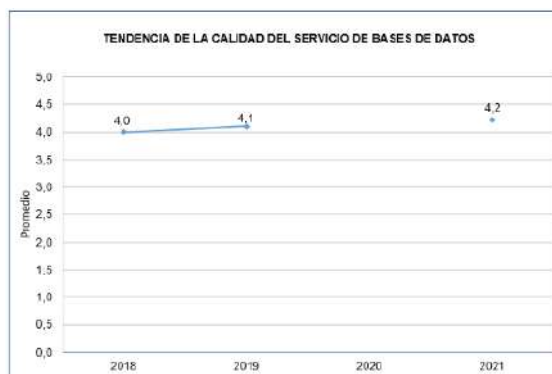
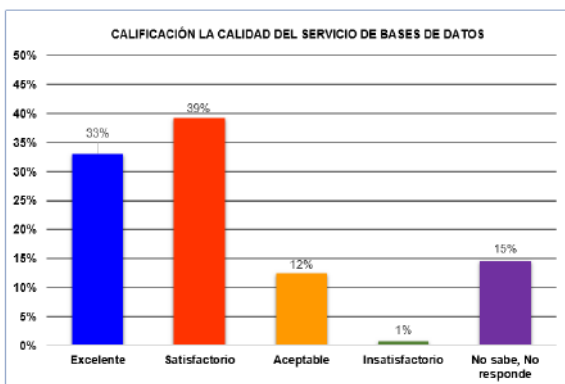
✓ Mediateca


CALIFICACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO DE MEDIATECA 2021					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	27%	7%	12%	22%
Deporte	37%	37%	10%	3%	14%
Especialización en Actividad Física	20%	40%	0%	0%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	26%	22%	0%	0%	52%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	0%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	33%	5%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	36%	0%	0%	36%
Fisioterapia	28%	42%	11%	3%	15%
Nutrición y Dietética	14%	39%	25%	4%	18%
Tecnología en Deporte	39%	34%	10%	0%	17%
Terapia Ocupacional	25%	45%	19%	1%	10%
Total general	32%	38%	11%	3%	17%



✓ Bases de datos

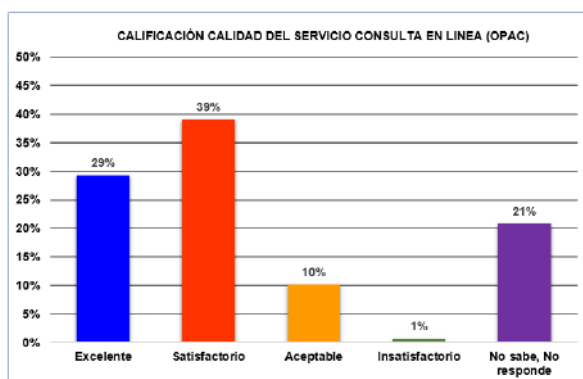
CALIFICACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO DE BASES DE DATOS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	31%	13%	3%	21%
Deporte	36%	40%	11%	1%	12%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	0%	0%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	30%	22%	0%	0%	48%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	71%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	43%	5%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	0%	0%	18%
Fisioterapia	31%	42%	13%	0%	13%
Nutrición y Dietética	24%	37%	25%	0%	14%
Tecnología en Deporte	41%	36%	7%	0%	17%
Terapia Ocupacional	28%	38%	21%	1%	13%
Total general	33%	39%	12%	1%	15%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

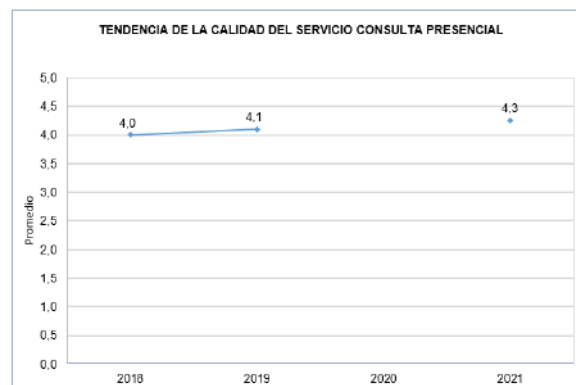
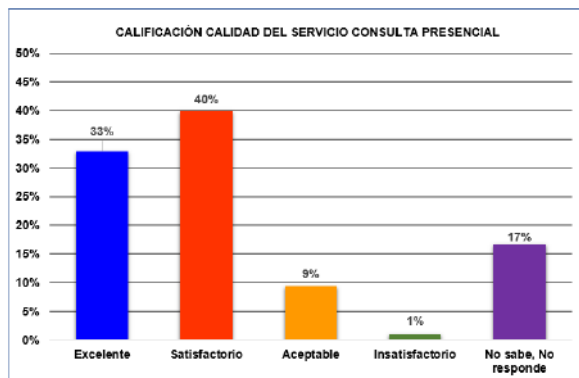
✓ Consulta en línea: (OPAC)

CALIFICACIÓN CALIDAD CONSULTA EN LINEA (OPAC) 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	30%	4%	4%	33%
Deporte	32%	40%	9%	1%	18%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	0%	0%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	26%	26%	0%	0%	48%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	0%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	38%	38%	5%	0%	19%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	45%	0%	0%	27%
Fisioterapia	27%	42%	11%	0%	20%
Nutrición y Dietética	18%	33%	25%	0%	24%
Tecnología en Deporte	37%	39%	5%	0%	19%
Terapia Ocupacional	25%	40%	19%	0%	16%
Total general	29%	39%	10%	1%	21%



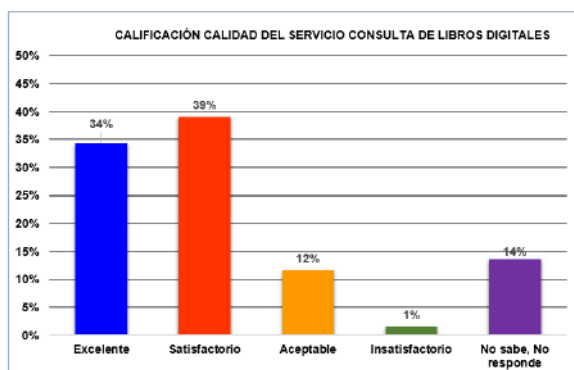
✓ Consulta presencial (referencia)

CALIFICACIÓN CALIDAD SERVICIO CONSULTA PRESENCIAL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	30%	30%	7%	4%	28%
Deporte	38%	40%	9%	1%	12%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	0%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	30%	17%	0%	0%	52%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	0%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	38%	5%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	0%	0%	18%
Fisioterapia	28%	45%	8%	2%	16%
Nutrición y Dietética	20%	33%	25%	0%	22%
Tecnología en Deporte	39%	37%	5%	0%	19%
Terapia Ocupacional	26%	43%	18%	1%	13%
Total general	33%	40%	9%	1%	17%



✓ Consulta de libros digitales

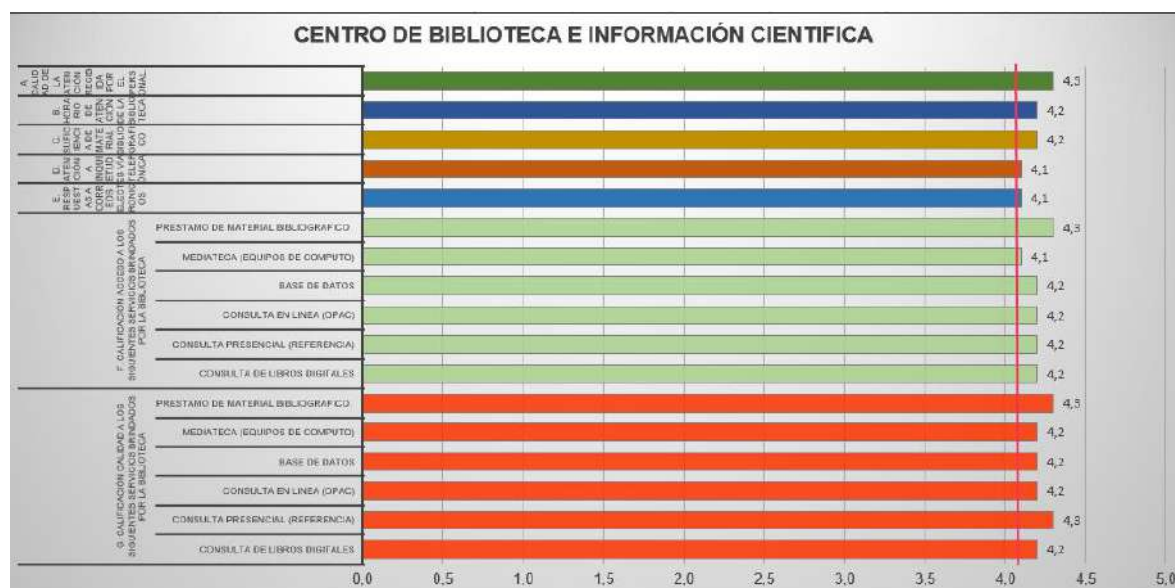
CALIFICACIÓN CALIDAD SERVICIO CONSULTA DE LIBROS DIGITALES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	28%	9%	3%	28%
Deporte	38%	41%	10%	1%	11%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	0%	0%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	30%	22%	0%	0%	48%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	71%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	33%	5%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	0%	0%	18%
Fisioterapia	32%	41%	13%	3%	11%
Nutrición y Dietética	16%	41%	24%	0%	20%
Tecnología en Deporte	46%	39%	5%	0%	10%
Terapia Ocupacional	30%	38%	23%	4%	6%
Total general	34%	39%	12%	1%	14%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	312	1560
satisfactorio	4	354	1416
Aceptable	3	105	315
Insatisfactorio	2	13	26
SUMATORIA		784	3317
TOTAL		4,2	

3.5.1 Observaciones

En el gráfico se observa el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.

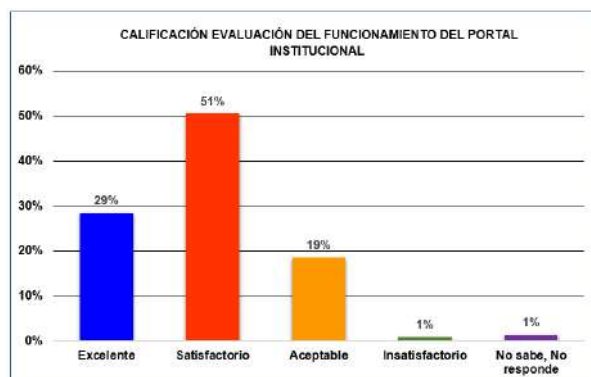


En lo relacionado a los servicios brindados por el Centro de Biblioteca e Información Científica, se encuentran con una calificación satisfactoria en todos los servicios brindados, se invita a realizar un análisis de los resultados de cada uno de los servicios y producto del análisis establecer planes de mejoramiento que permitan mejorar los resultados obtenidos.

3.6 Unidad de comunicaciones e imagen corporativa

a. ¿Cómo evalúa el funcionamiento del portal institucional?

CALIFICACIÓN EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL INSTITUCIONAL 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	42%	18%	1%	1%
Deporte	28%	51%	19%	1%	1%
Especialización en Actividad Física	20%	60%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	39%	52%	4%	0%	4%
Especialización en Neuror rehabilitación	14%	86%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	38%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	55%	9%	0%	0%
Fisioterapia	24%	49%	23%	1%	2%
Nutrición y Dietética	20%	47%	31%	2%	0%
Tecnología en Deporte	41%	47%	8%	0%	3%
Terapia Ocupacional	23%	60%	16%	0%	1%
Total general	29%	51%	19%	1%	1%

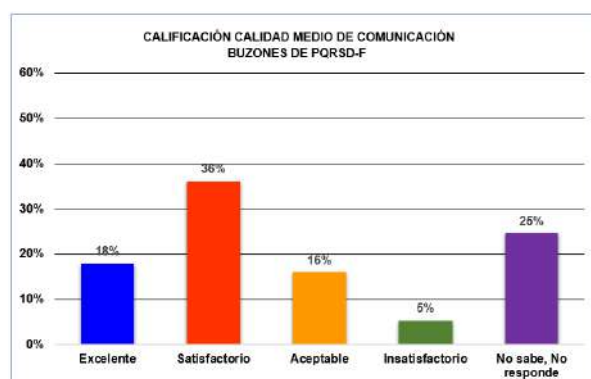


VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	259	1295
satisfactorio	4	459	1836
Aceptable	3	169	507
Insatisfactorio	2	8	16
SUMATORIA		895	3654
TOTAL		4,1	


b. Evalúe la calidad de los siguientes medios de comunicación Institucionales

✓ Buzones de PQRSD-F

CALIFICACIÓN CALIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN BUZONES DE PQRSD-F 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	27%	31%	6%	10%	25%
Deporte	20%	37%	18%	4%	20%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	20%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	30%	0%	0%	22%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	43%	29%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	24%	33%	0%	0%	43%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	36%	0%	0%	36%
Fisioterapia	11%	36%	15%	9%	29%
Nutrición y Dietética	6%	25%	35%	8%	25%
Tecnología en Deporte	24%	39%	10%	0%	27%
Terapia Ocupacional	13%	43%	20%	3%	23%
Total general	18%	36%	16%	5%	25%

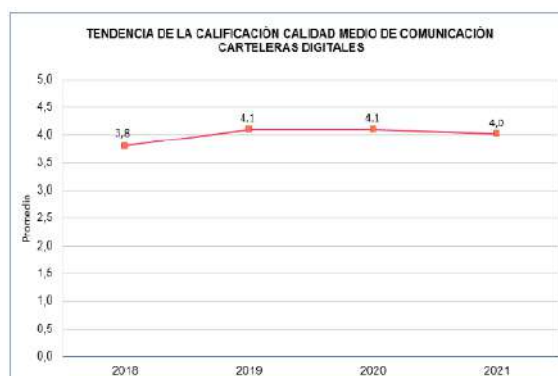
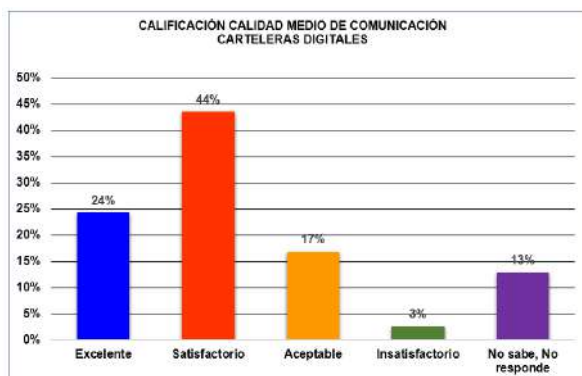


VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	163	815
satisfactorio	4	328	1312
Aceptable	3	145	435
Insatisfactorio	2	48	96
SUMATORIA		684	2658
TOTAL		3,9	

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

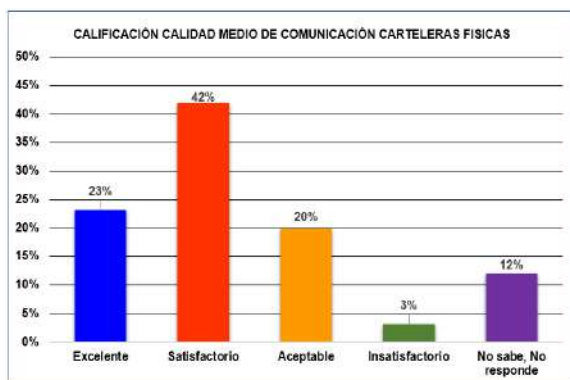
✓ Carteleros digitales

CALIFICACIÓN CALIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CARTELERAS DIGITALES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	39%	13%	6%	7%
Deporte	27%	44%	16%	3%	10%
Especialización en Actividad Física	40%	0%	40%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	35%	4%	0%	17%
Especialización en Neuror rehabilitación	14%	43%	14%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	29%	14%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	36%	9%	0%	27%
Fisioterapia	19%	43%	19%	4%	15%
Nutrición y Dietética	8%	41%	33%	2%	16%
Tecnología en Deporte	29%	51%	10%	0%	10%
Terapia Ocupacional	15%	53%	18%	0%	15%
Total general	24%	44%	17%	3%	13%



✓ Carteleros físicos

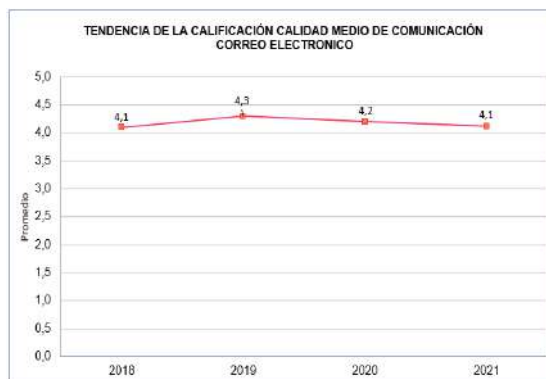
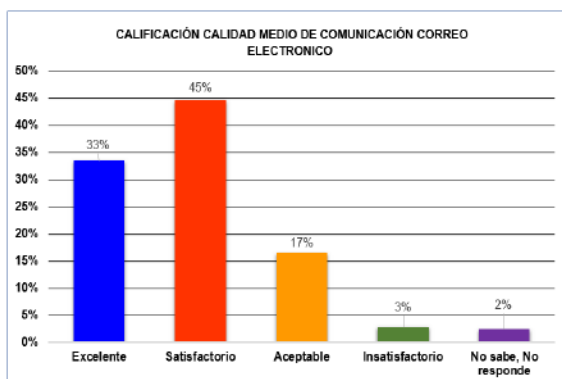
CALIFICACIÓN CALIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CARTELERAS FÍSICAS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	36%	10%	12%	10%
Deporte	26%	41%	20%	3%	10%
Especialización en Actividad Física	40%	0%	40%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	35%	9%	0%	13%
Especialización en Neuror rehabilitación	14%	43%	14%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	33%	19%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	45%	0%	0%	27%
Fisioterapia	16%	43%	23%	4%	13%
Nutrición y Dietética	14%	33%	37%	2%	14%
Tecnología en Deporte	25%	53%	12%	0%	10%
Terapia Ocupacional	16%	50%	20%	1%	13%
Total general	23%	42%	20%	3%	12%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	210	1050
satisfactorio	4	380	1520
Aceptable	3	180	540
Insatisfactorio	2	29	58
SUMA TORIA		799	3168
TOTAL		4,0	

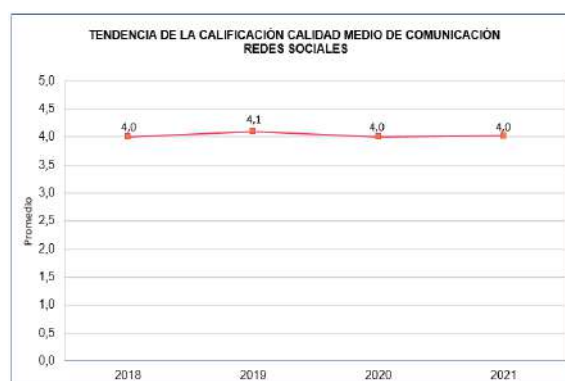
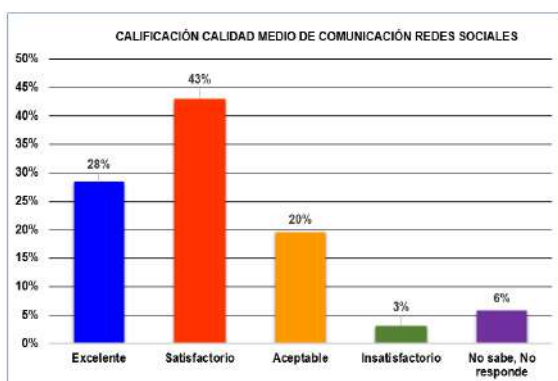
✓ Correo electrónico

CALIFICACIÓN CALIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CORREO ELECTRONICO 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	40%	15%	6%	1%
Deporte	36%	45%	16%	1%	2%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	74%	22%	4%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	76%	24%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	55%	9%	0%	0%
Fisioterapia	24%	48%	20%	6%	3%
Nutrición y Dietética	20%	33%	35%	6%	6%
Tecnología en Deporte	47%	47%	5%	0%	0%
Terapia Ocupacional	23%	53%	18%	1%	6%
Total general	33%	45%	17%	3%	2%



✓ Redes sociales

CALIFICACIÓN CALIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN REDES SOCIALES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	37%	16%	7%	4%
Deporte	32%	40%	20%	3%	5%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	43%	4%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	57%	29%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	29%	14%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	36%	0%	9%	27%
Fisioterapia	20%	49%	21%	4%	5%
Nutrición y Dietética	18%	37%	33%	4%	8%
Tecnología en Deporte	34%	49%	8%	0%	8%
Terapia Ocupacional	24%	44%	23%	3%	8%
Total general	28%	43%	20%	3%	6%



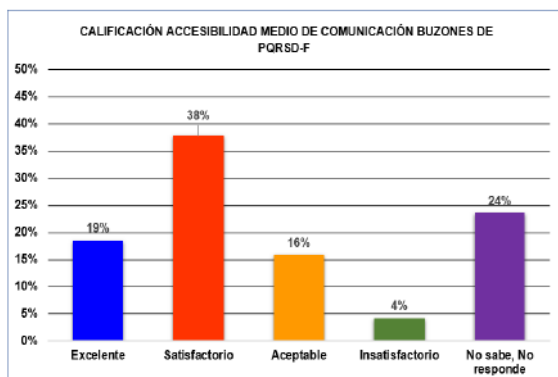
✓ Atención telefónica

CALIFICACIÓN CALIDAD ATENCIÓN TELEFÓNICA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	36%	18%	9%	12%
Deporte	22%	34%	24%	10%	11%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	0%	0%	40%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	35%	13%	0%	9%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	29%	43%	14%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	24%	5%	10%	19%
Especialización Fisioterapia del Deporte	18%	55%	0%	18%	9%
Fisioterapia	12%	36%	25%	18%	9%
Nutrición y Dietética	10%	27%	35%	18%	10%
Tecnología en Deporte	25%	41%	14%	7%	14%
Terapia Ocupacional	15%	39%	26%	15%	5%
Total general	19%	35%	23%	12%	10%

c. Evalúe la calidad de la accesibilidad de los siguientes medios de comunicación institucionales

✓ Buzones de PQRSD-F

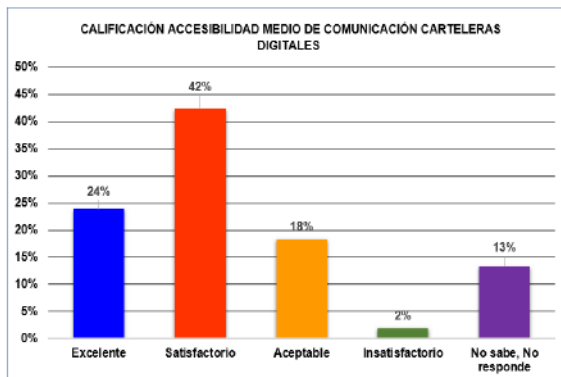
CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN BUZONES DE PQRSD-F 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	27%	28%	13%	7%	24%
Deporte	21%	40%	15%	3%	21%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	39%	39%	4%	0%	17%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	29%	29%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	29%	19%	10%	0%	43%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	27%	9%	0%	36%
Fisioterapia	11%	39%	15%	8%	26%
Nutrición y Dietética	12%	27%	31%	4%	25%
Tecnología en Deporte	24%	41%	12%	0%	24%
Terapia Ocupacional	11%	43%	24%	1%	21%
Total general	19%	38%	16%	4%	24%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	168	840
satisfactorio	4	344	1376
Aceptable	3	144	432
Insatisfactorio	2	38	76
SUMATORIA		694	2724
TOTAL		3,9	

✓ Carteleras digitales

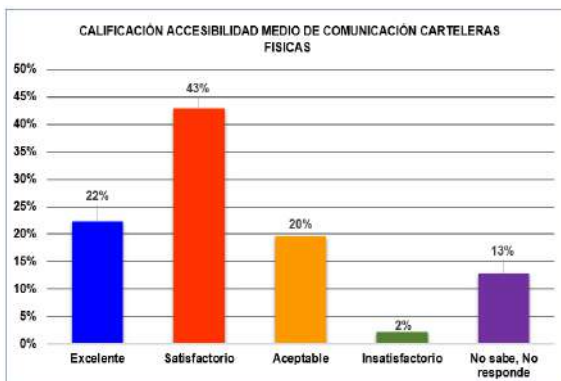
CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CARTELERAS DIGITALES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	36%	22%	4%	6%
Deporte	27%	44%	15%	3%	11%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	39%	35%	9%	0%	17%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	29%	14%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	29%	5%	0%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	27%	9%	0%	27%
Fisioterapia	18%	42%	22%	2%	15%
Nutrición y Dietética	12%	37%	33%	2%	16%
Tecnología en Deporte	27%	46%	10%	0%	17%
Terapia Ocupacional	14%	53%	23%	0%	11%
Total general	24%	42%	18%	2%	13%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	217	1085
satisfactorio	4	385	1540
Aceptable	3	167	501
Insatisfactorio	2	18	36
SUMATORIA		787	3162
TOTAL		4,0	

✓ Carteleras físicas

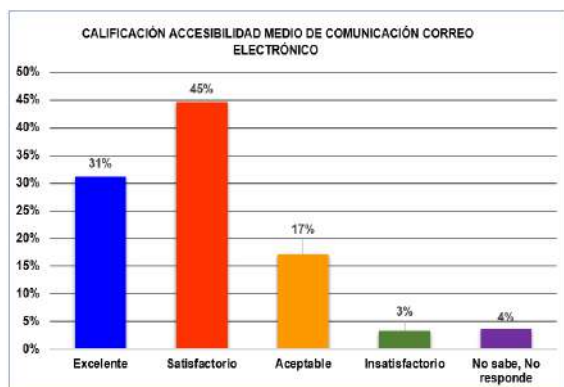
CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CARTELERAS FISICAS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	37%	22%	3%	9%
Deporte	25%	44%	18%	2%	11%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	35%	43%	4%	0%	17%
Especialización en Neurorehabilitación	29%	29%	14%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	33%	14%	0%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	36%	9%	0%	27%
Fisioterapia	16%	44%	21%	4%	15%
Nutrición y Dietética	14%	31%	39%	2%	14%
Tecnología en Deporte	29%	46%	10%	0%	15%
Terapia Ocupacional	14%	49%	25%	1%	11%
Total general	22%	43%	20%	2%	13%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	203	1015
satisfactorio	4	390	1560
Aceptable	3	178	534
Insatisfactorio	2	20	40
SUMATORIA		791	3149
TOTAL		4,0	

✓ Correo electrónico

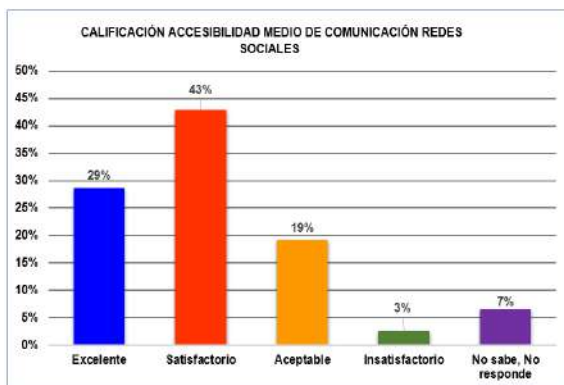
CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	33%	48%	15%	4%	0%
Deporte	35%	45%	15%	3%	2%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	39%	0%	0%	4%
Especialización en Neuror rehabilitación	14%	57%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	29%	10%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	27%	9%	0%	9%
Fisioterapia	24%	45%	22%	6%	4%
Nutrición y Dietética	18%	39%	29%	4%	10%
Tecnología en Deporte	44%	42%	8%	0%	5%
Terapia Ocupacional	19%	51%	23%	1%	6%
Total general	31%	45%	17%	3%	4%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	284	1420
satisfactorio	4	406	1624
Aceptable	3	156	468
Insatisfactorio	2	30	60
SUMATORIA		876	3572
TOTAL		4,1	

✓ Redes sociales

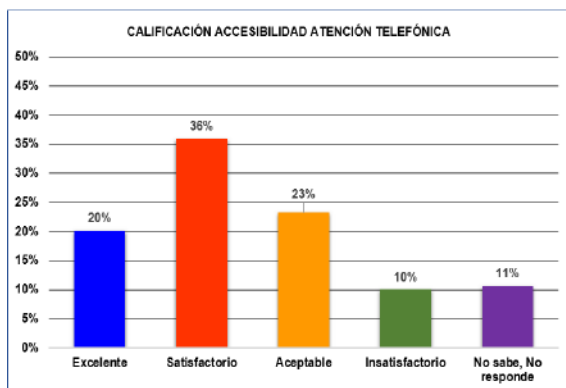
CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN REDESSOCIALES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	39%	21%	6%	3%
Deporte	32%	42%	17%	3%	5%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	52%	0%	0%	4%
Especialización en Neuror rehabilitación	14%	57%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	29%	10%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	18%	9%	0%	36%
Fisioterapia	23%	43%	24%	3%	7%
Nutrición y Dietética	16%	43%	29%	4%	8%
Tecnología en Deporte	36%	46%	7%	0%	12%
Terapia Ocupacional	21%	48%	25%	1%	5%
Total general	29%	43%	19%	3%	7%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	260	1300
satisfactorio	4	390	1560
Aceptable	3	174	522
Insatisfactorio	2	24	48
SUMATORIA		848	3430
TOTAL		4,0	

✓ Atención telefónica

CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD ATENCIÓN TELEFÓNICA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	24%	33%	22%	10%	10%
Deporte	22%	36%	22%	9%	10%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	0%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	30%	48%	9%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	29%	29%	14%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	24%	5%	5%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	18%	9%	9%	27%
Fisioterapia	14%	36%	27%	15%	9%
Nutrición y Dietética	12%	33%	33%	12%	10%
Tecnología en Deporte	27%	36%	20%	2%	15%
Terapia Ocupacional	16%	40%	28%	10%	6%
Total general	20%	36%	23%	10%	11%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	183	915
satisfactorio	4	326	1304
Aceptable	3	211	633
Insatisfactorio	2	91	182
SUMATORIA		811	3034
TOTAL		3,7	

3.6.1 Observaciones

En el gráfico se observa el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.



En la calificación de los servicios brindados por la Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa, se recomienda establecer planes de mejoramiento correctivos, específicamente en los puntos de carteleras digitales, buzones de PQRSD-F y atención telefónica, las cuales se encuentran evaluados como aceptables de conformidad a la escala de valoración de la encuesta y realizar un análisis de los otros resultados obtenidos con el propósito de mejorar los resultados.

3.7 Mantenimiento zonas comunes de la institución

a. ¿Cómo califica el mantenimiento de las siguientes zonas comunes?

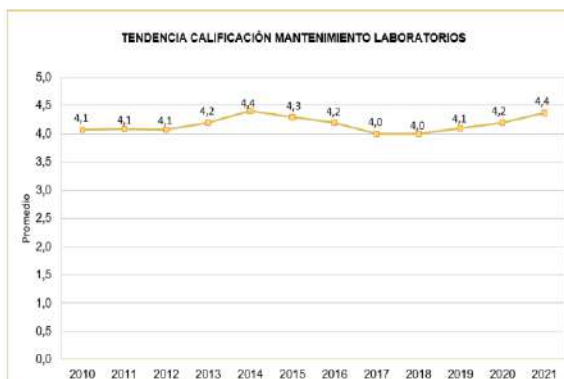
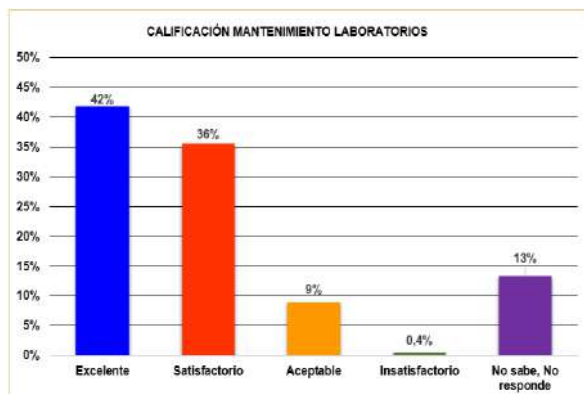
✓ Sala de sistemas

CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO SALA DE SISTEMAS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	31%	6%	12%	7%
Deporte	43%	37%	9%	1%	10%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	22%	4%	0%	17%
Especialización en Neurorrehabilitación	57%	29%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	52%	29%	0%	0%	19%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	18%	0%	0%	18%
Fisioterapia	37%	36%	11%	1%	15%
Nutrición y Dietética	27%	25%	29%	2%	16%
Tecnología en Deporte	46%	39%	8%	2%	5%
Terapia Ocupacional	36%	44%	15%	0%	5%
Total general	42%	35%	10%	2%	11%



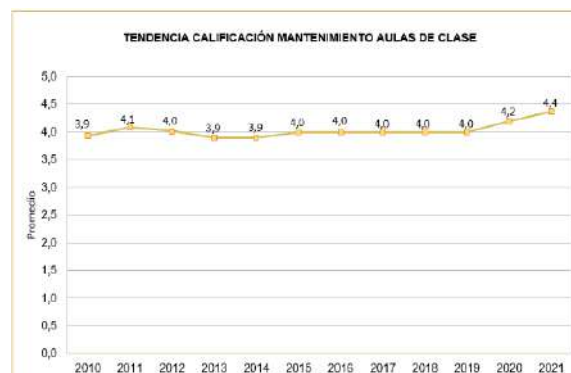
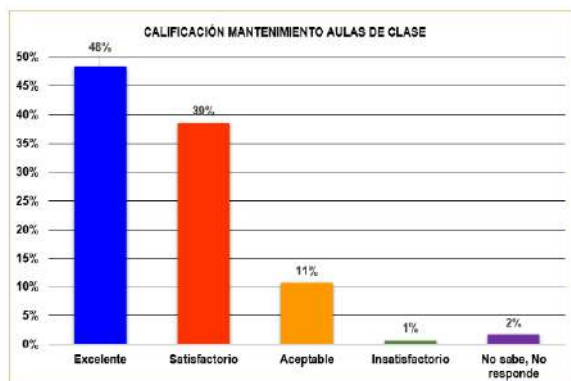
✓ Laboratorios

CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO LABORATORIOS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	25%	3%	3%	34%
Deporte	47%	37%	8%	0%	7%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	9%	0%	0%	39%
Especialización en Neurorehabilitación	29%	43%	0%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	19%	0%	0%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	18%	9%	0%	18%
Fisioterapia	36%	39%	10%	0%	15%
Nutrición y Dietética	33%	39%	22%	0%	6%
Tecnología en Deporte	47%	32%	2%	0%	19%
Terapia Ocupacional	34%	43%	19%	0%	5%
Total general	42%	36%	9%	0.4%	13%



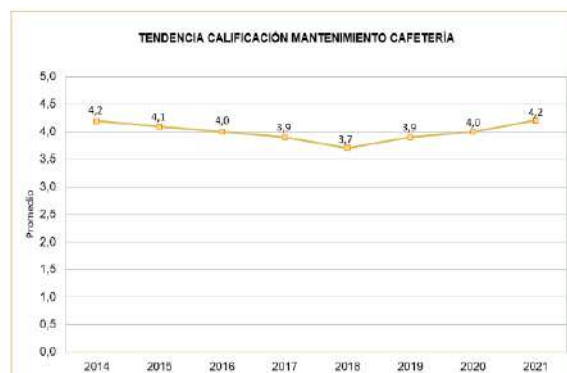
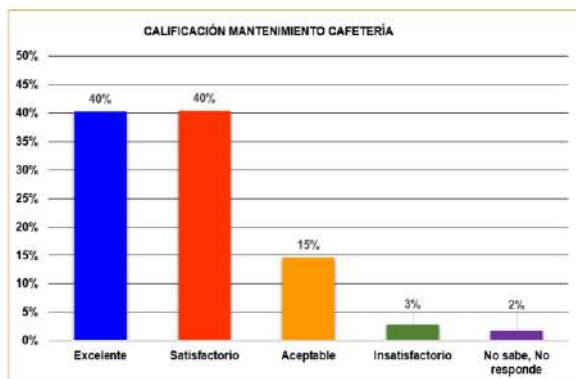
✓ Aulas de clase

CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO AULAS DE CLASE 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	51%	36%	6%	4%	3%
Deporte	51%	38%	10%	0%	1%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	70%	30%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	67%	19%	14%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	36%	0%	0%	9%
Fisioterapia	43%	42%	12%	1%	2%
Nutrición y Dietética	31%	39%	25%	2%	2%
Tecnología en Deporte	58%	36%	2%	0%	5%
Terapia Ocupacional	39%	44%	16%	0%	1%
Total general	48%	39%	11%	1%	2%



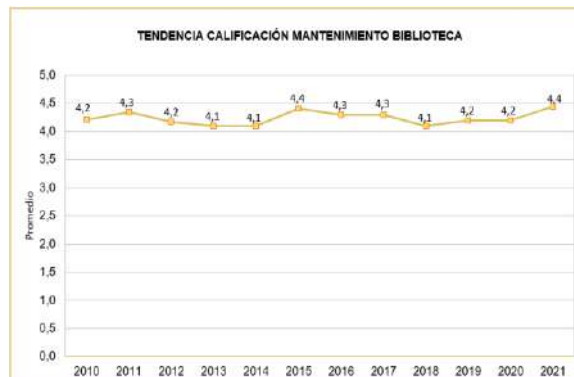
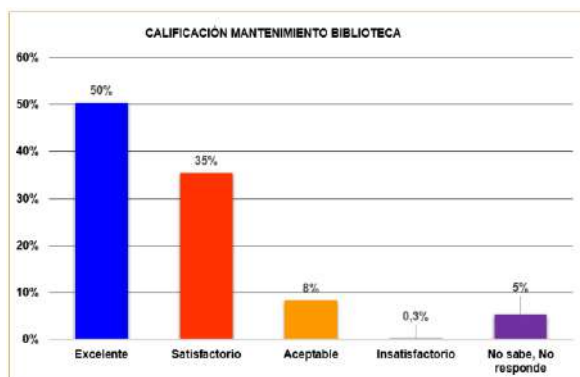
✓ Cafetería


CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO CAFETERÍA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	39%	12%	9%	3%
Deporte	44%	41%	12%	2%	1%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	30%	9%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	43%	29%	29%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	29%	10%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	27%	9%	18%	0%
Fisioterapia	33%	47%	16%	2%	3%
Nutrición y Dietética	24%	37%	31%	4%	4%
Tecnología en Deporte	53%	34%	7%	0%	7%
Terapia Ocupacional	36%	35%	24%	4%	1%
Total general	40%	40%	15%	3%	2%



✓ Biblioteca

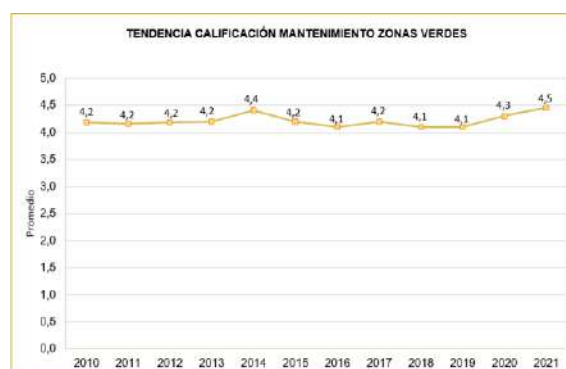
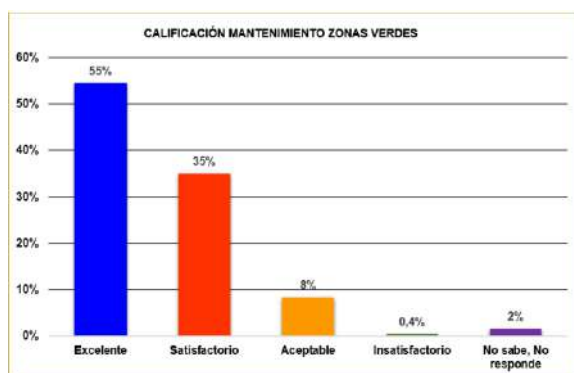
CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO BIBLIOTECA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	55%	27%	9%	1%	7%
Deporte	54%	35%	8%	0%	3%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	26%	0%	0%	17%
Especialización en Neurorrehabilitación	43%	57%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	67%	24%	0%	0%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	18%	0%	0%	18%
Fisioterapia	47%	39%	8%	0%	6%
Nutrición y Dietética	35%	37%	20%	2%	6%
Tecnología en Deporte	53%	37%	2%	0%	8%
Terapia Ocupacional	40%	43%	16%	0%	1%
Total general	50%	35%	8%	0,3%	5%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

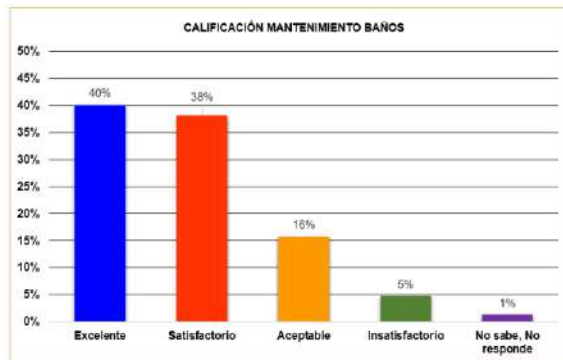
✓ Zonas verdes

CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO ZONAS VERDES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	60%	33%	4%	0%	3%
Deporte	57%	34%	8%	0%	1%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	70%	30%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	43%	57%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	67%	33%	0%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	73%	27%	0%	0%	0%
Fisioterapia	50%	36%	11%	0%	3%
Nutrición y Dietética	45%	31%	20%	2%	2%
Tecnología en Deporte	61%	32%	2%	0%	5%
Terapia Ocupacional	43%	44%	11%	1%	1%
Total general	55%	35%	8%	0,4%	2%



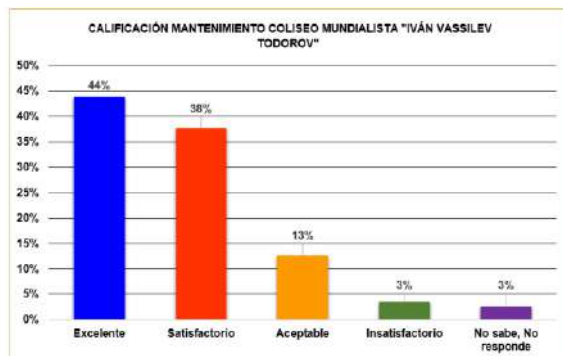
✓ Baños


CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO BAÑOS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	37%	16%	7%	1%
Deporte	42%	41%	13%	3%	1%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	74%	26%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	43%	43%	14%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	52%	33%	14%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	18%	18%	0%	0%
Fisioterapia	33%	42%	18%	6%	2%
Nutrición y Dietética	24%	29%	35%	10%	2%
Tecnología en Deporte	53%	32%	7%	3%	5%
Terapia Ocupacional	33%	36%	20%	10%	1%
Total general	40%	38%	16%	5%	1%



✓ Coliseo Mundialista Iván Vassilev Todorov

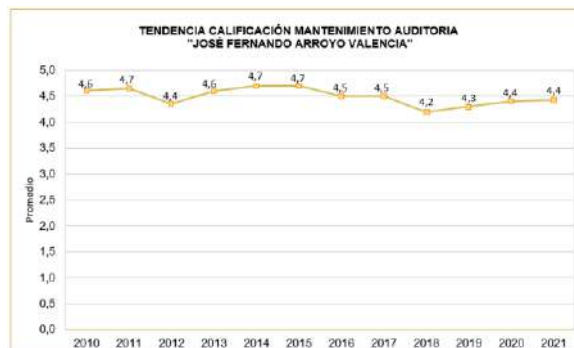
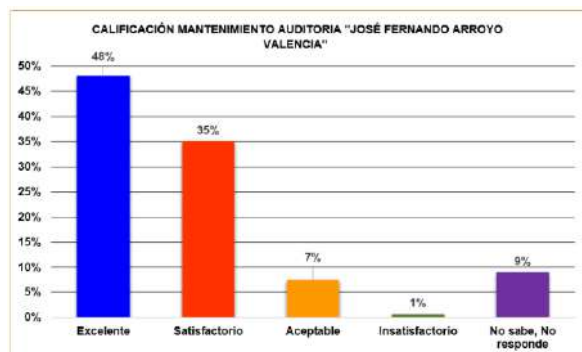
CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO COLISEO MUNDIALISTA "IVÁN VASSILEV TODOROV" 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	51%	33%	9%	1%	6%
Deporte	42%	39%	13%	5%	1%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	70%	26%	0%	0%	4%
Especialización en Neurorrehabilitación	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	29%	10%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	73%	18%	9%	0%	0%
Fisioterapia	40%	38%	15%	3%	4%
Nutrición y Dietética	33%	41%	22%	0%	4%
Tecnología en Deporte	47%	42%	0%	5%	5%
Terapia Ocupacional	40%	41%	16%	1%	1%
Total general	44%	38%	13%	3%	3%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

✓ Auditorio “José Fernando Arroyo Valencia”

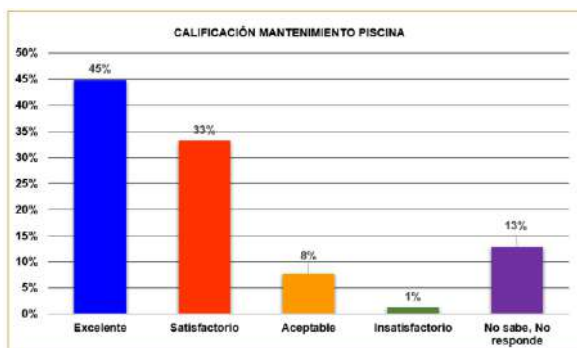
CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO AUDITORIA "JOSÉ FERNANDO ARROYO VALENCIA" 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	51%	31%	7%	1%	9%
Deporte	50%	35%	7%	1%	8%
Especialización en Actividad Física	80%	20%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	78%	22%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	29%	0%	0%	14%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	27%	0%	0%	9%
Fisioterapia	41%	39%	6%	1%	12%
Nutrición y Dietética	37%	35%	18%	2%	8%
Tecnología en Deporte	49%	32%	3%	0%	15%
Terapia Ocupacional	46%	36%	15%	0%	3%
Total general	48%	35%	7%	1%	9%



✓ Piscina

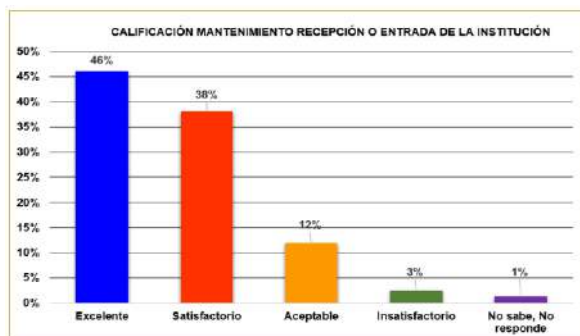
CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO PISCINA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	22%	6%	4%	24%
Deporte	46%	36%	7%	1%	10%
Especialización en Actividad Física	80%	20%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	30%	0%	0%	9%
Especialización en Neurorrehabilitación	43%	57%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	52%	24%	5%	0%	19%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	27%	9%	0%	18%
Fisioterapia	42%	34%	6%	1%	17%
Nutrición y Dietética	31%	27%	24%	4%	14%
Tecnología en Deporte	56%	32%	3%	0%	8%
Terapia Ocupacional	39%	36%	15%	1%	9%
Total general	45%	33%	8%	1%	13%

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad




✓ Recepción o entrada de la Institución

CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO RECEPCIÓN O ENTRADA DE LA INSTITUCIÓN 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	45%	37%	9%	6%	3%
Deporte	45%	39%	12%	3%	1%
Especialización en Actividad Física	80%	20%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorehabilitación	43%	57%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	67%	29%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	36%	9%	0%	0%
Fisioterapia	45%	37%	14%	2%	1%
Nutrición y Dietética	35%	37%	24%	2%	2%
Tecnología en Deporte	49%	42%	3%	0%	5%
Terapia Ocupacional	43%	38%	16%	3%	1%
Total general	46%	38%	12%	3%	1%

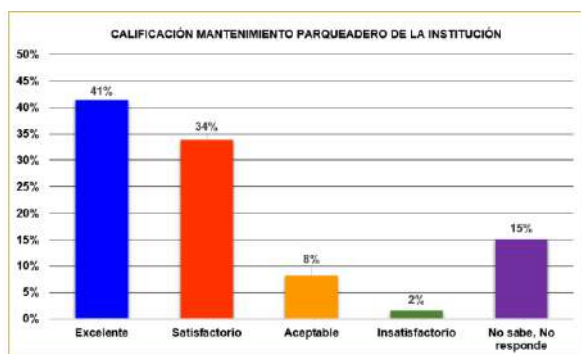


VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	418	2090
satisfactorio	4	346	1384
Aceptable	3	109	327
Insatisfactorio	2	23	46
SUMATORIA		896	3847
TOTAL		4,3	

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

✓ Parqueadero de la institución

CALIFICACIÓN MANTENIMIENTO PARQUEADERO DE LA INSTITUCIÓN 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	45%	34%	6%	3%	12%
Deporte	42%	36%	8%	2%	12%
Especialización en Actividad Física	80%	0%	0%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	65%	22%	0%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	29%	5%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	27%	9%	0%	0%
Fisioterapia	34%	33%	9%	0%	24%
Nutrición y Dietética	29%	35%	18%	4%	14%
Tecnología en Deporte	47%	34%	2%	0%	17%
Terapia Ocupacional	36%	36%	13%	1%	14%
Total general	41%	34%	8%	2%	15%



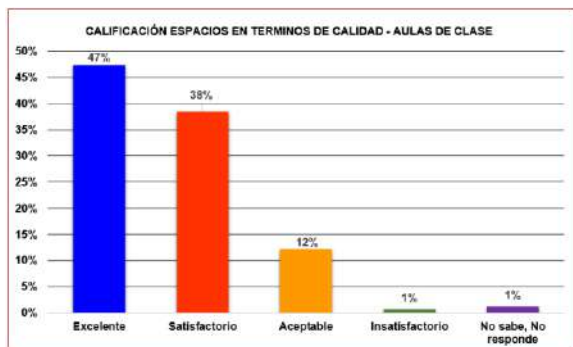
VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	376	1880
satisfactorio	4	307	1228
Aceptable	3	74	222
Insatisfactorio	2	14	28
SUMATORIA		771	3358
TOTAL		4,4	

b. Evalúe los siguientes espacios en término de calidad

✓ Aulas de clase

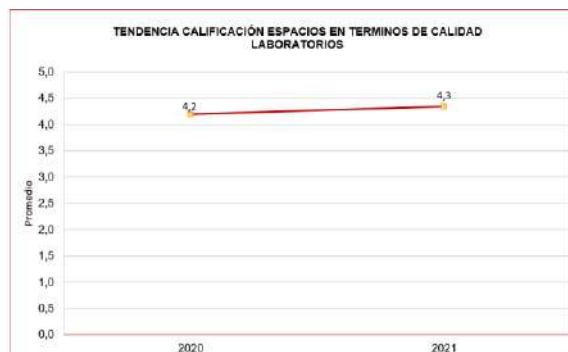
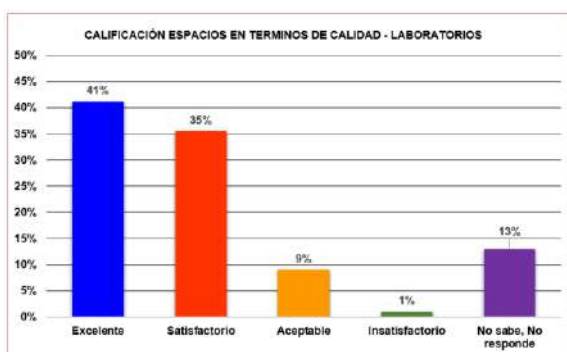
CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CALIDAD - AULAS DE CLASE 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	49%	40%	6%	3%	1%
Deporte	49%	39%	11%	1%	0%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	65%	35%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	71%	14%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	29%	14%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	36%	0%	0%	0%
Fisioterapia	42%	41%	15%	1%	2%
Nutrición y Dietética	27%	39%	31%	0%	2%
Tecnología en Deporte	61%	31%	2%	2%	5%
Terapia Ocupacional	39%	43%	19%	0%	0%
Total general	47%	38%	12%	1%	1%


Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad



✓ Laboratorios

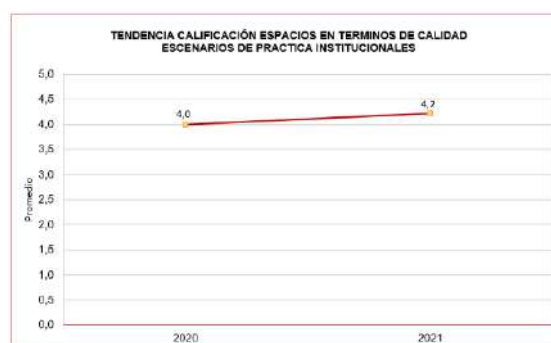
CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CALIDAD - LABORATORIOS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	28%	1%	1%	40%
Deporte	49%	36%	8%	1%	6%
Especialización en Actividad Física	40%	40%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	13%	0%	0%	39%
Especialización en Neurorrehabilitación	43%	29%	0%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	19%	0%	0%	33%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	27%	0%	0%	18%
Fisioterapia	38%	37%	10%	2%	12%
Nutrición y Dietética	27%	45%	20%	0%	8%
Tecnología en Deporte	41%	32%	3%	2%	22%
Terapia Ocupacional	31%	44%	23%	0%	3%
Total general	41%	35%	9%	1%	13%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

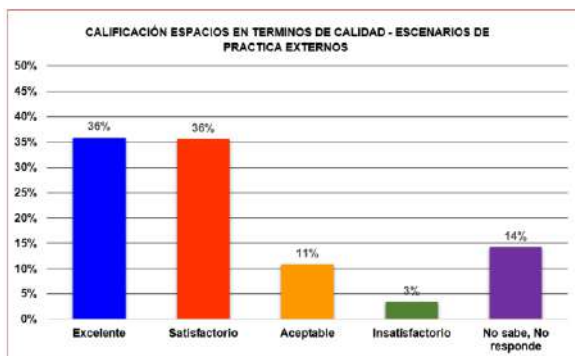
✓ Escenarios de prácticas institucionales

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CALIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICA INSTITUCIONALES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	36%	34%	10%	3%	16%
Deporte	39%	39%	14%	6%	2%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	22%	0%	0%	17%
Especialización en Neurorrehabilitación	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	52%	33%	5%	5%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	73%	27%	0%	0%	0%
Fisioterapia	36%	38%	5%	3%	18%
Nutrición y Dietética	24%	37%	25%	0%	14%
Tecnología en Deporte	53%	39%	0%	2%	7%
Terapia Ocupacional	25%	46%	21%	0%	8%
Total general	38%	38%	11%	4%	9%



✓ Escenarios de practica externos

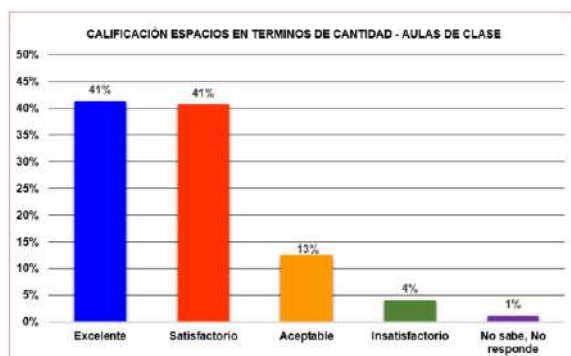
CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CALIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICA EXTERNOS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	31%	3%	3%	25%
Deporte	36%	39%	12%	5%	7%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	26%	0%	0%	22%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	43%	29%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	24%	0%	0%	33%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	27%	0%	0%	9%
Fisioterapia	34%	32%	7%	3%	24%
Nutrición y Dietética	24%	33%	24%	2%	18%
Tecnología en Deporte	44%	41%	5%	0%	10%
Terapia Ocupacional	29%	39%	28%	3%	3%
Total general	36%	36%	11%	3%	14%




c. Evalúe los siguientes espacios en términos de cantidad

✓ Aulas de clase

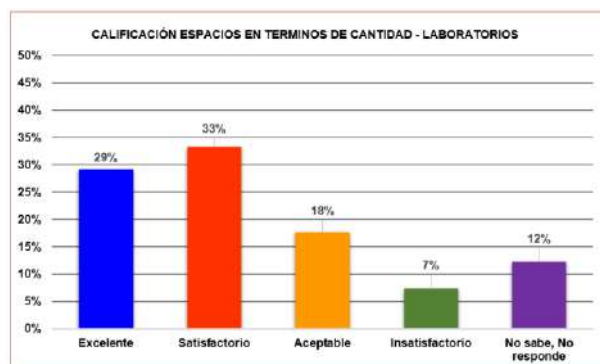
CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CANTIDAD - AULAS DE CLASE 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	42%	10%	3%	1%
Deporte	47%	41%	10%	1%	1%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	65%	35%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	43%	57%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	33%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	36%	0%	0%	0%
Fisioterapia	30%	40%	18%	9%	2%
Nutrición y Dietética	25%	31%	29%	14%	0%
Tecnología en Deporte	54%	37%	3%	0%	5%
Terapia Ocupacional	29%	54%	14%	4%	0%
Total general	41%	41%	13%	4%	1%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

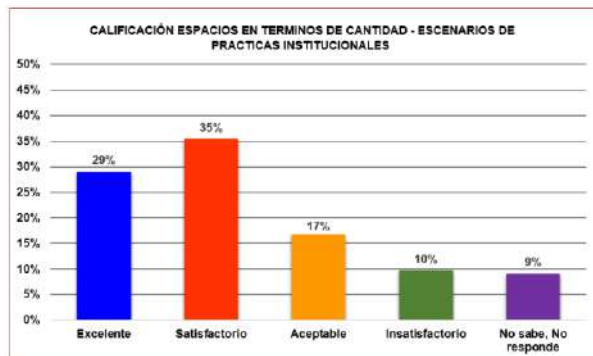
✓ Laboratorios

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CANTIDAD - LABORATORIOS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	27%	7%	1%	36%
Deporte	36%	36%	16%	4%	7%
Especialización en Actividad Física	60%	20%	0%	20%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	13%	0%	0%	43%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	0%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	24%	0%	5%	29%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	18%	9%	0%	18%
Fisioterapia	21%	31%	25%	13%	10%
Nutrición y Dietética	16%	27%	33%	18%	6%
Tecnología en Deporte	36%	41%	5%	0%	19%
Terapia Ocupacional	15%	43%	26%	14%	3%
Total general	29%	33%	18%	7%	12%



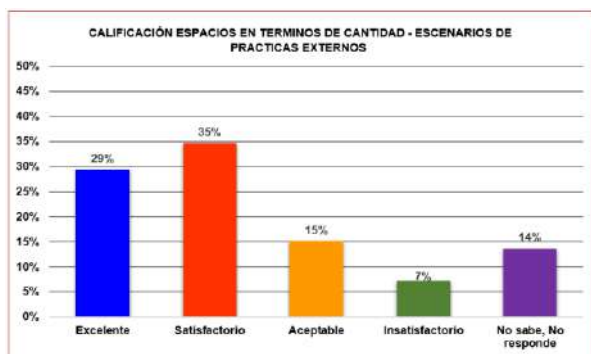
✓ Escenario de prácticas institucionales


CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CANTIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICAS INSTITUCIONALES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	33%	13%	7%	15%
Deporte	32%	34%	18%	14%	2%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	39%	0%	0%	17%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	57%	14%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	38%	5%	5%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	36%	9%	0%	0%
Fisioterapia	21%	34%	17%	8%	20%
Nutrición y Dietética	18%	25%	27%	20%	10%
Tecnología en Deporte	39%	46%	8%	2%	5%
Terapia Ocupacional	21%	43%	24%	8%	5%
Total general	29%	35%	17%	10%	9%



✓ Escenarios de practica externo

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CANTIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICAS EXTERNOS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	33%	34%	10%	3%	19%
Deporte	33%	34%	17%	10%	7%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	35%	0%	0%	22%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	43%	14%	29%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	38%	29%	0%	0%	33%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	27%	0%	0%	9%
Fisioterapia	23%	33%	14%	5%	25%
Nutrición y Dietética	18%	25%	27%	12%	18%
Tecnología en Deporte	36%	49%	7%	0%	8%
Terapia Ocupacional	21%	44%	26%	9%	0%
Total general	29%	35%	15%	7%	14%

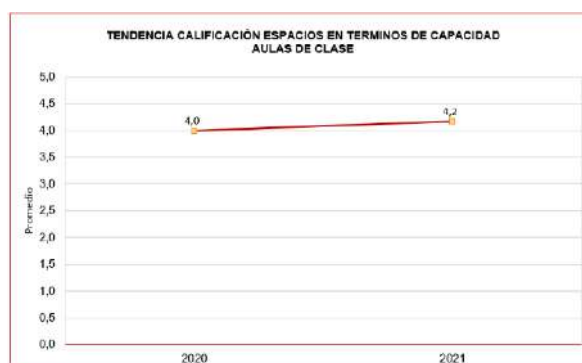
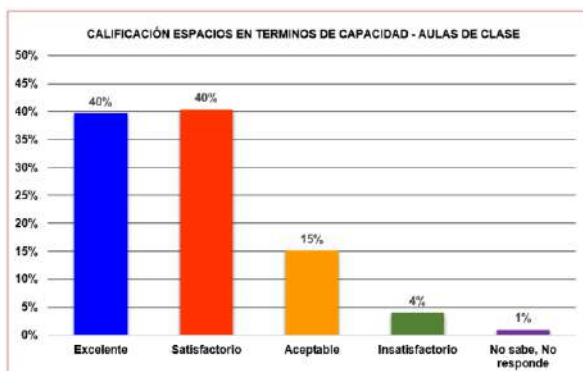


 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

d. Evalúe los siguientes espacios en términos de capacidad

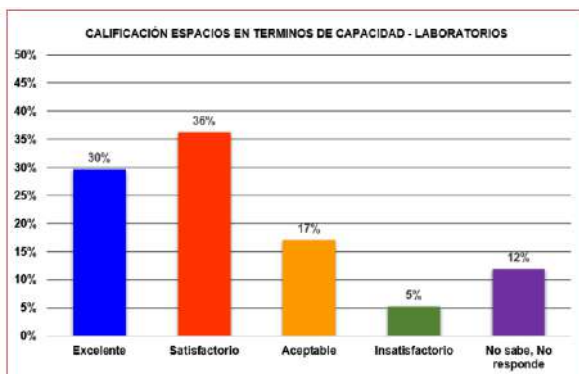
✓ Aulas de clase

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD - AULAS DE CLASE 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	46%	6%	3%	1%
Deporte	44%	41%	13%	1%	0%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	74%	26%	0%	0%	0%
Especialización en Neuror rehabilitación	57%	29%	14%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	76%	19%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	36%	0%	0%	0%
Fisioterapia	28%	40%	20%	11%	1%
Nutrición y Dietética	18%	33%	39%	8%	2%
Tecnología en Deporte	49%	41%	5%	0%	5%
Terapia Ocupacional	30%	50%	19%	1%	0%
Total general	40%	40%	15%	4%	1%



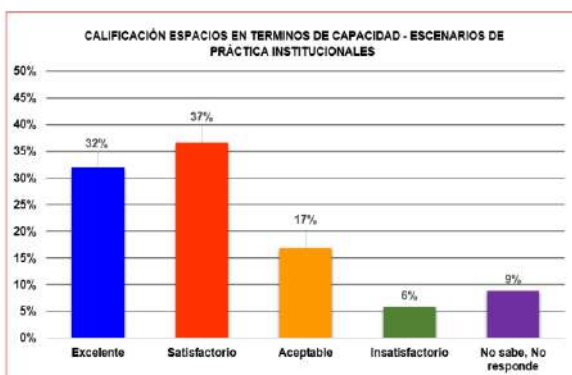
✓ Laboratorios

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD -LABORATORIOS 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	31%	3%	1%	36%
Deporte	35%	39%	16%	3%	6%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	39%	13%	0%	0%	48%
Especialización en Neuror rehabilitación	29%	29%	14%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	14%	5%	5%	29%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	18%	9%	0%	18%
Fisioterapia	22%	35%	22%	11%	9%
Nutrición y Dietética	12%	33%	39%	10%	6%
Tecnología en Deporte	39%	37%	5%	0%	19%
Terapia Ocupacional	21%	49%	24%	4%	3%
Total general	30%	36%	17%	5%	12%



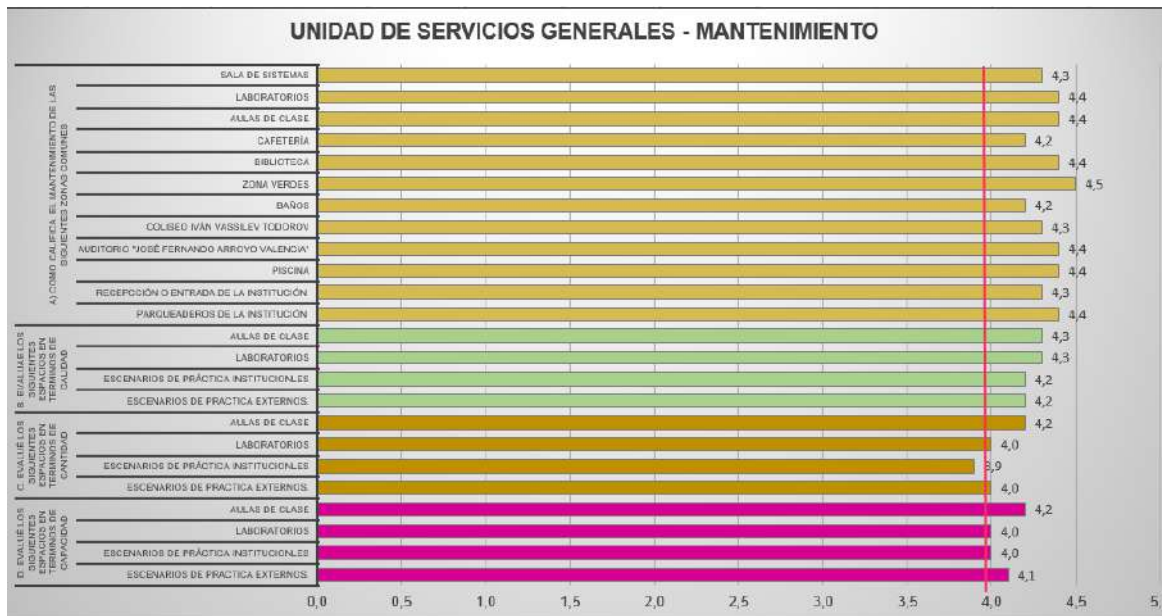
✓ Escenarios de práctica institucionales

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD - ESCENARIOS DE PRÁCTICA INSTITUCIONALES 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	36%	9%	4%	16%
Deporte	34%	37%	18%	8%	2%
Especialización en Actividad Física	60%	40%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	43%	39%	0%	0%	17%
Especialización en Neuror rehabilitación	29%	57%	14%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	33%	0%	5%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	55%	27%	9%	0%	9%
Fisioterapia	25%	33%	18%	6%	19%
Nutrición y Dietética	18%	31%	33%	8%	10%
Tecnología en Deporte	47%	39%	7%	2%	5%
Terapia Ocupacional	23%	48%	24%	3%	4%
Total general	32%	37%	17%	6%	9%



3.7.1 Observaciones

En el gráfico se observa el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.



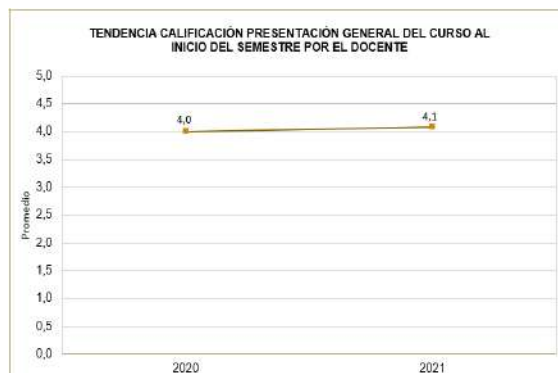
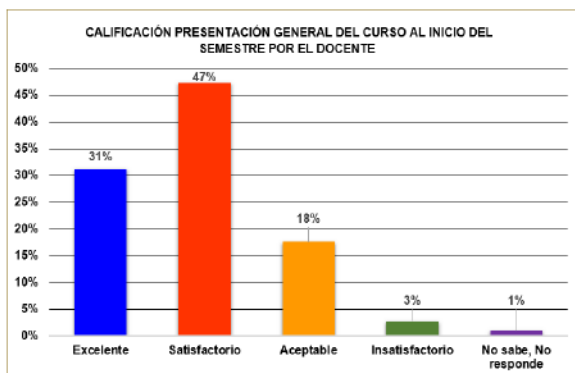
Al hacer el análisis de las tendencias en el mantenimiento de los diferentes espacios y zonas verdes de la Institución, se evidencia que estos tienen una tendencia a mejorar, se recomienda mantener las medidas tomadas a fin de continuar con una percepción positiva de los usuarios en relación al mantenimiento.

Se sugiere realizar acciones de mejora para los escenarios de practica externos, donde se pueda tener un mayor grado de satisfacción.

3.8 Unidad de Educación y Pedagogía

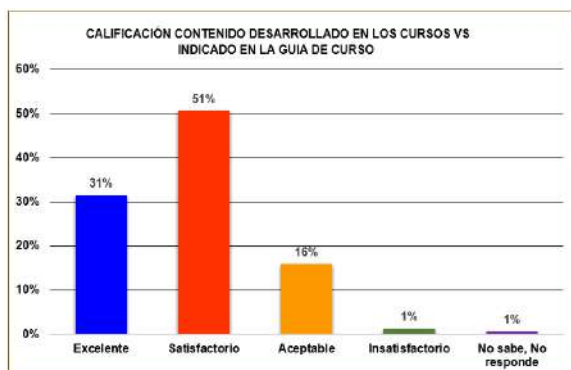
a. Cómo califica el nivel de satisfacción sobre la presentación general del curso realizado por los docentes al inicio del semestre (sincrónica y en la plataforma NEO)


CALIFICACIÓN PRESENTACIÓN GENERAL DEL CURSO AL INICIO DEL SEMESTRE POR EL DOCENTE 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	36%	45%	18%	1%	0%
Deporte	32%	48%	17%	2%	1%
Especialización en Actividad Física	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	39%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	57%	14%	14%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	43%	10%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	9%	0%	9%
Fisioterapia	27%	48%	20%	4%	1%
Nutrición y Dietética	14%	37%	37%	12%	0%
Tecnología en Deporte	49%	42%	8%	0%	0%
Terapia Ocupacional	24%	56%	19%	1%	0%
Total general	31%	47%	18%	3%	1%



b. Califique el nivel de satisfacción sobre la relación de los contenidos desarrollados en el curso, a lo indicado en la guía de curso

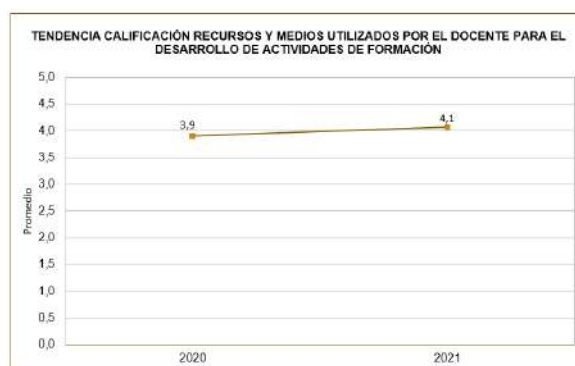
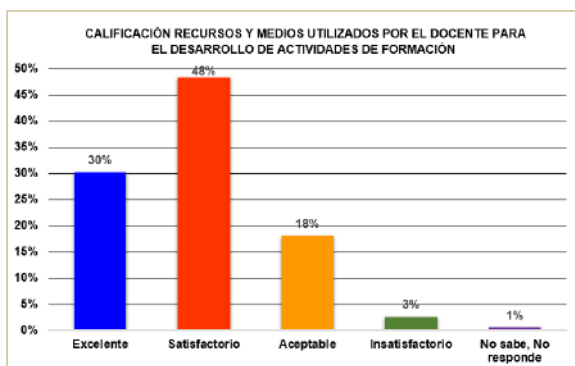
CALIFICACIÓN CONTENIDO DESARROLLADO EN LOS CURSOS VS INDICADO EN LA GUIA DE CURSO 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	36%	48%	15%	1%	0%
Deporte	32%	53%	14%	0%	1%
Especialización en Actividad Física	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	70%	30%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	43%	43%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	43%	10%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	64%	36%	0%	0%	0%
Fisioterapia	28%	51%	19%	2%	0%
Nutrición y Dietética	14%	45%	31%	10%	0%
Tecnología en Deporte	47%	47%	5%	0%	0%
Terapia Ocupacional	20%	58%	21%	0%	1%
Total general	31%	51%	16%	1%	1%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

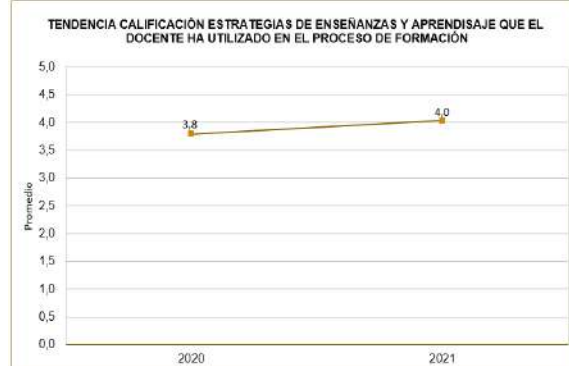
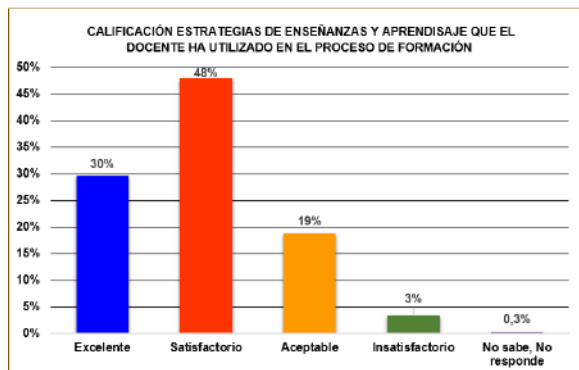
c. Califique el nivel de satisfacción sobre los recursos y medios didácticos utilizados por los docentes para el desarrollo de las actividades de formación. (Videoconferencias, foros, dispositivas lecturas, entre otras)

CALIFICACIÓN RECURSOS Y MEDIOS UTILIZADOS POR EL DOCENTE PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	33%	40%	22%	3%	1%
Deporte	32%	49%	16%	1%	1%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	39%	4%	0%	0%
Especialización en Neuror rehabilitación	43%	57%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	48%	10%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	64%	0%	0%	0%
Fisioterapia	27%	48%	20%	5%	0%
Nutrición y Dietética	6%	53%	31%	10%	0%
Tecnología en Deporte	49%	46%	5%	0%	0%
Terapia Ocupacional	18%	51%	30%	1%	0%
Total general	30%	48%	18%	3%	1%



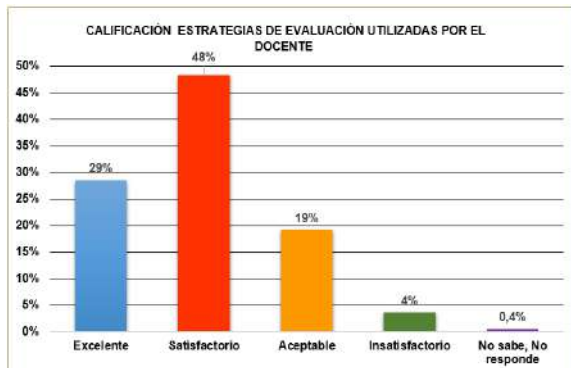
d. Califique el nivel de satisfacción sobre las estrategias de enseñanza y aprendizaje que el docente ha utilizado en el proceso de formación


CALIFICACIÓN ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZAS Y APRENDISAJE QUE EL DOCENTE HA UTILIZADO EN EL PROCESO DE FORMACIÓN 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	40%	22%	3%	0%
Deporte	31%	49%	16%	3%	1%
Especialización en Actividad Física	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización en Neuror rehabilitación	43%	57%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	38%	43%	19%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	73%	27%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	48%	24%	4%	0%
Nutrición y Dietética	6%	47%	33%	14%	0%
Tecnología en Deporte	47%	47%	5%	0%	0%
Terapia Ocupacional	19%	54%	26%	1%	0%
Total general	30%	48%	19%	3%	0,3%



e. Califique el nivel de satisfacción sobre las estrategias de evaluación utilizadas por el docente

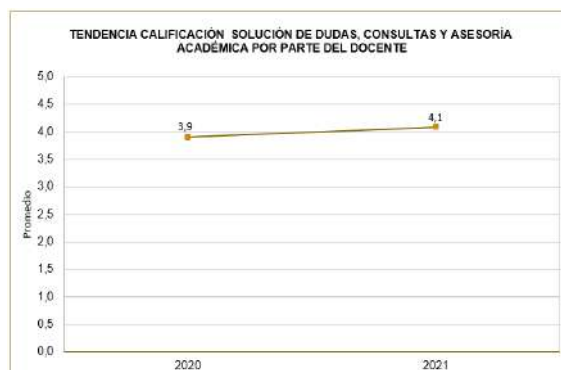
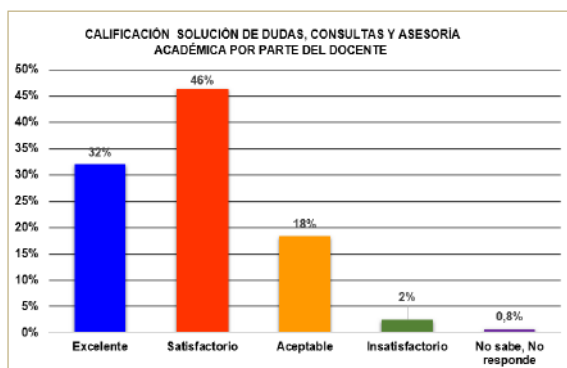
CALIFICACIÓN ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN UTILIZADAS POR EL DOCENTE 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	36%	40%	21%	3%	0%
Deporte	28%	50%	17%	3%	1%
Especialización en Actividad Física	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	35%	4%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	43%	43%	14%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	38%	52%	10%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	55%	0%	0%	0%
Fisioterapia	22%	49%	24%	5%	0%
Nutrición y Dietética	14%	39%	35%	12%	0%
Tecnología en Deporte	47%	49%	3%	0%	0%
Terapia Ocupacional	21%	50%	26%	3%	0%
Total general	29%	48%	19%	4%	0,4%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

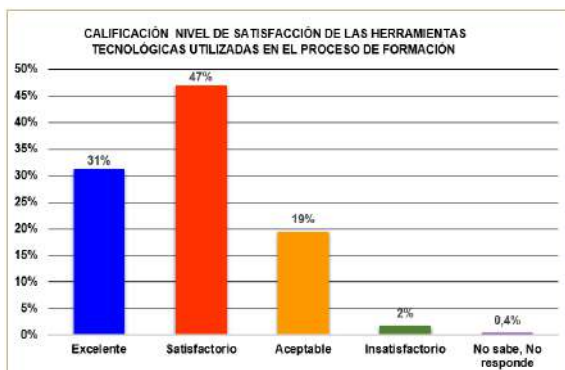
f. Califique el nivel de satisfacción de los docentes para responder las dudas, consultas, asesorías académicas

CALIFICACIÓN SOLUCIÓN DE DUDAS, CONSULTAS Y ASESORÍA ACADÉMICA POR PARTE DEL DOCENTE 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	39%	39%	18%	4%	0%
Deporte	33%	48%	16%	2%	1%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	39%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	48%	10%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	45%	9%	0%	0%
Fisioterapia	26%	46%	24%	3%	1%
Nutrición y Dietética	16%	43%	35%	6%	0%
Tecnología en Deporte	44%	49%	7%	0%	0%
Terapia Ocupacional	25%	50%	24%	1%	0%
Total general	32%	46%	18%	2%	0,8%



g. Califique el nivel de satisfacción de las herramientas tecnológicas utilizadas en el proceso de formación por la institución. (Plataforma LMS-NEO, correo electrónico y aplicaciones de la suite de google)

CALIFICACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS EN EL PROCESO DE FORMACIÓN (Plataforma LMS-NEO, correo electrónico y aplicaciones de la suite de Google). 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	39%	19%	1%	0%
Deporte	32%	47%	18%	2%	1%
Especialización en Actividad Física	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	52%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	43%	29%	0%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	38%	14%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	36%	27%	0%	0%
Fisioterapia	26%	47%	24%	3%	0%
Nutrición y Dietética	14%	47%	37%	2%	0%
Tecnología en Deporte	51%	42%	7%	0%	0%
Terapia Ocupacional	23%	58%	20%	0%	0%
Total general	31%	47%	19%	2%	0,4%



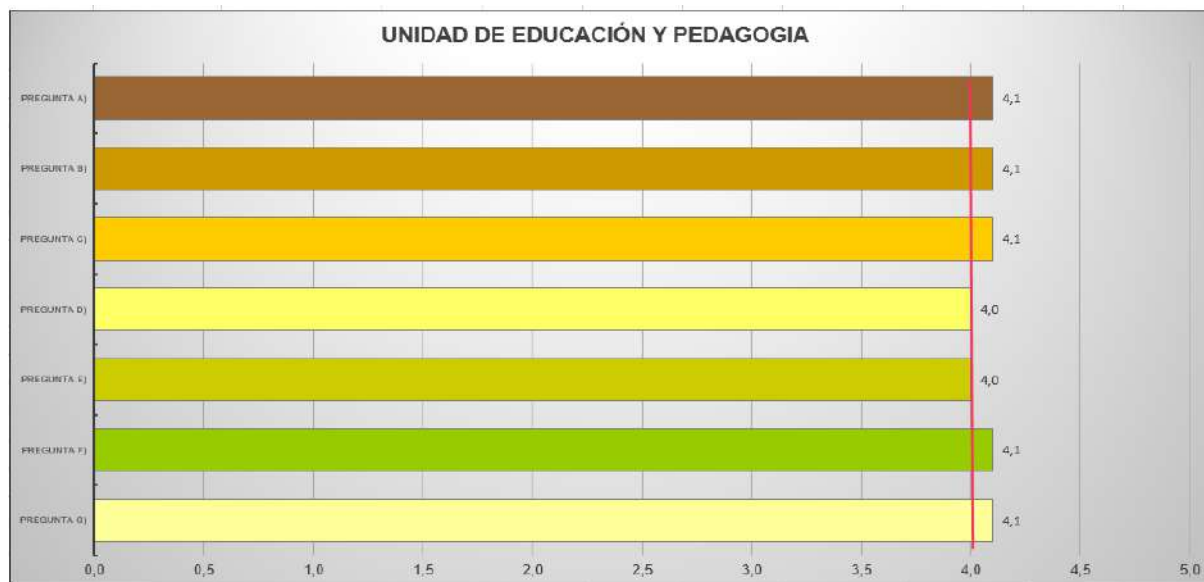
h. ¿El docente cumple con el horario e intensidad asignada para el desarrollo de la clase?

Programa Académico	No	Si
Administración de Empresas	3%	97%
Deporte	4%	96%
Especialización en Actividad Física	0%	100%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	4%	96%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	100%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	100%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	10%	90%
Especialización Fisioterapia del Deporte	0%	100%
Fisioterapia	7%	93%
Nutrición y Dietética	10%	90%
Tecnología en Deporte	0%	100%
Terapia Ocupacional	8%	93%
Total general	5%	95%



3.8.1 Observaciones

En el gráfico se observa el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.



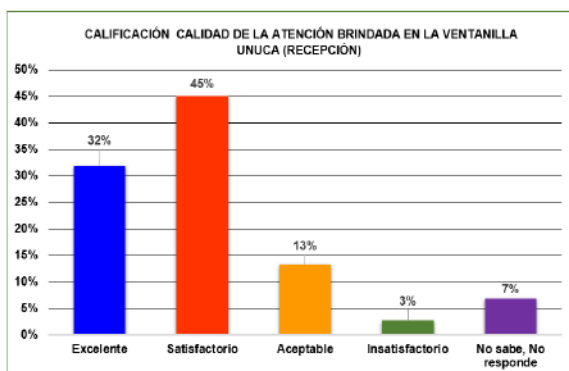
De conformidad a los resultados obtenidos por la Unidad de Educación y pedagogía, se recomienda que esta unidad socialice estos resultados con las diferentes facultades y realicen un análisis de estos resultados a fin de implementar planes de mejoramiento que permita mejorar la percepción de los usuarios.

3.9 Califique la atención brindada por nuestros funcionarios en las siguientes ventanillas en términos de:

a. Calidad de atención

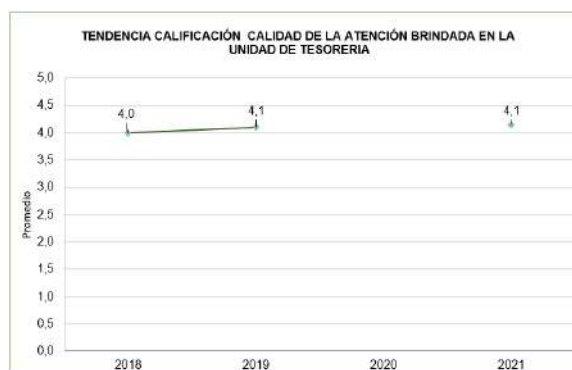
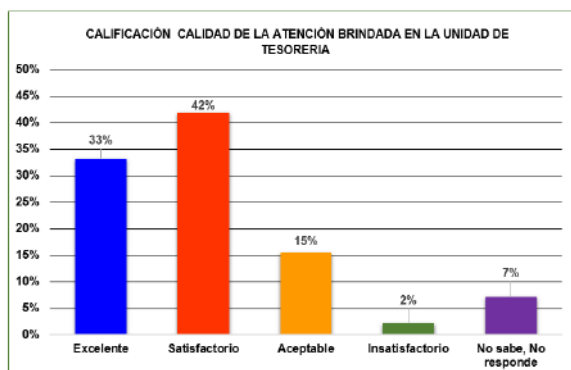
✓ Ventanilla única (Recepción)

CALIDAD DE LA ATENCIÓN VENTANILLA UNUCA (RECEPCIÓN) 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	39%	45%	6%	3%	7%
Deporte	34%	44%	13%	1%	7%
Especialización en Actividad Física	0%	100%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	39%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	57%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	19%	14%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	27%	18%	0%	9%
Fisioterapia	26%	47%	15%	5%	7%
Nutrición y Dietética	18%	43%	27%	4%	8%
Tecnología en Deporte	32%	51%	5%	3%	8%
Terapia Ocupacional	25%	50%	19%	4%	3%
Total general	32%	45%	13%	3%	7%



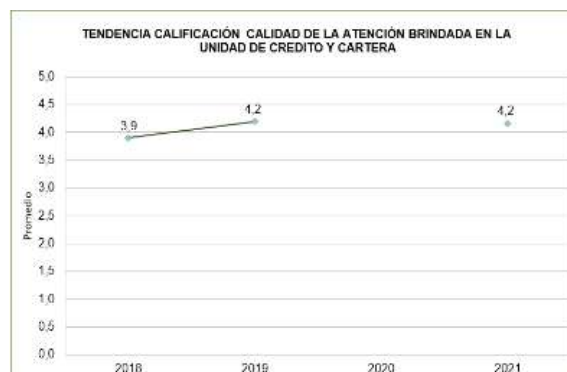
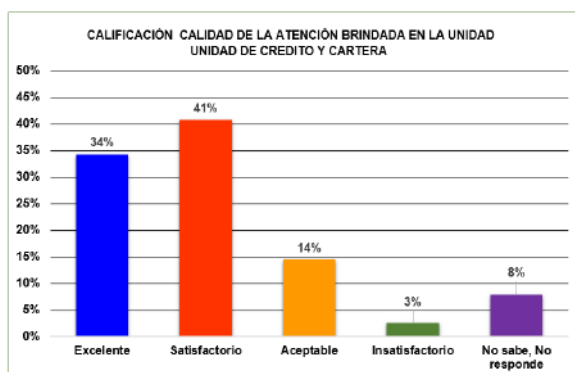
✓ Unidad de tesorería

CALIDAD DE LA ATENCIÓN UNIDAD DE TESORERIA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	48%	10%	4%	3%
Deporte	35%	42%	14%	1%	7%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	61%	35%	4%	0%	0%
Especialización en Neuror rehabilitación	29%	57%	0%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	19%	10%	5%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	45%	9%	0%	9%
Fisioterapia	27%	41%	18%	5%	8%
Nutrición y Dietética	20%	37%	27%	4%	12%
Tecnología en Deporte	36%	46%	8%	0%	10%
Terapia Ocupacional	30%	45%	21%	0%	4%
Total general	33%	42%	15%	2%	7%



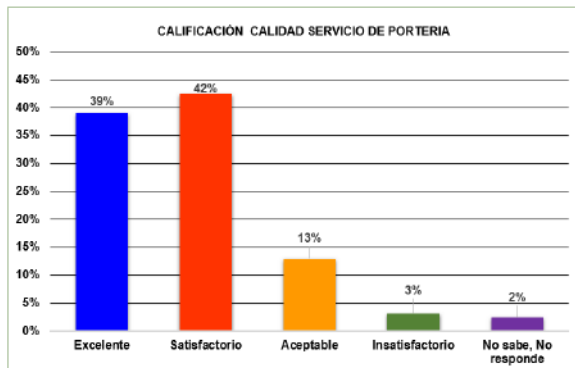
✓ Unidad de crédito y cartera

CALIDAD DE LA ATENCIÓN UNIDAD DE CREDITO Y CARTERA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	42%	9%	4%	4%
Deporte	36%	42%	12%	1%	8%
Especialización en Actividad Física	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	35%	0%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	14%	43%	14%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	57%	19%	10%	5%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	27%	18%	9%	9%
Fisioterapia	27%	40%	20%	4%	9%
Nutrición y Dietética	24%	39%	22%	10%	6%
Tecnología en Deporte	39%	41%	7%	2%	12%
Terapia Ocupacional	34%	44%	20%	0%	3%
Total general	34%	41%	14%	3%	8%



✓ Servicio de portería

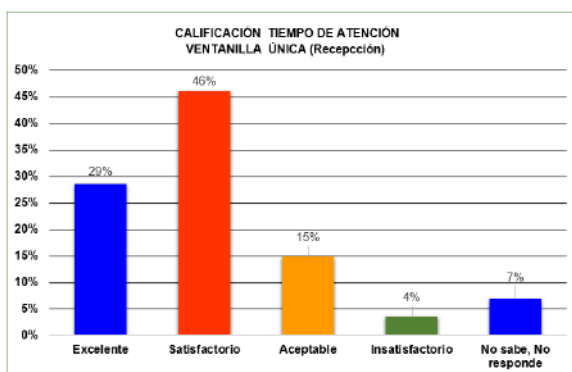
CALIDAD SERVICIO DE PORTERIA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	45%	7%	9%	1%
Deporte	38%	45%	12%	4%	1%
Especialización en Actividad Física	20%	60%	20%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	65%	35%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	29%	14%	14%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	33%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	36%	9%	9%	9%
Fisioterapia	37%	42%	15%	3%	3%
Nutrición y Dietética	31%	39%	27%	0%	2%
Tecnología en Deporte	41%	42%	10%	0%	7%
Terapia Ocupacional	39%	39%	19%	1%	3%
Total general	39%	42%	13%	3%	2%



b. Tiempo de atención

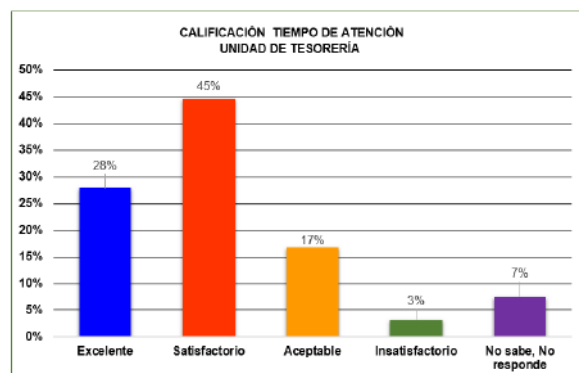
- ✓ Ventanilla única (Recepción)

CALIDAD TIEMPO DE ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA (Recepción) 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	39%	42%	9%	3%	7%
Deporte	31%	46%	15%	2%	6%
Especialización en Actividad Física	20%	80%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	43%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	43%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	38%	10%	0%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	45%	0%	0%	9%
Fisioterapia	20%	49%	16%	7%	9%
Nutrición y Dietética	20%	39%	27%	6%	8%
Tecnología en Deporte	34%	49%	5%	3%	8%
Terapia Ocupacional	23%	46%	26%	3%	3%
Total general	29%	46%	15%	4%	7%



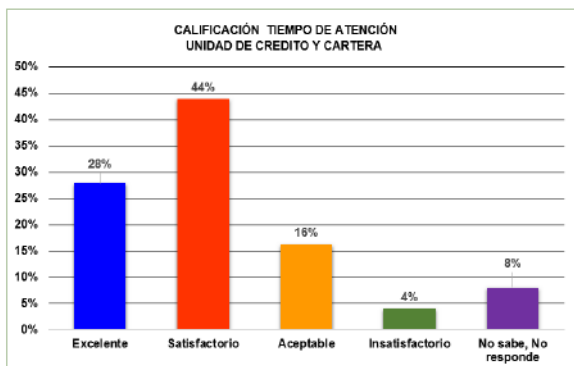
✓ Unidad de tesorería

CALIDAD TIEMPO DE ATENCIÓN UNIDAD DE TESORERÍA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	45%	12%	4%	4%
Deporte	32%	45%	16%	1%	7%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	57%	39%	4%	0%	0%
Especialización en Neuror rehabilitación	29%	43%	14%	0%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	48%	38%	5%	5%	5%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	36%	9%	9%	9%
Fisioterapia	17%	48%	19%	8%	9%
Nutrición y Dietética	18%	33%	29%	6%	14%
Tecnología en Deporte	36%	46%	7%	0%	12%
Terapia Ocupacional	24%	46%	25%	1%	4%
Total general	28%	45%	17%	3%	7%



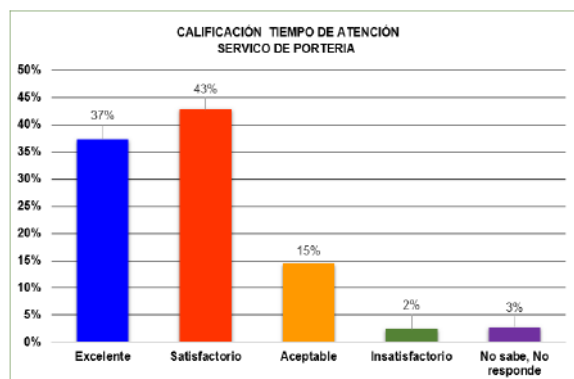
✓ Unidad de crédito y cartera

CALIDAD TIEMPO DE ATENCIÓN UNIDAD DE CREDITO Y CARTERA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	36%	45%	9%	4%	6%
Deporte	30%	46%	15%	1%	8%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	52%	30%	4%	0%	13%
Especialización en Neuror rehabilitación	14%	43%	14%	0%	29%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	38%	5%	5%	10%
Especialización Fisioterapia del Deporte	36%	36%	9%	9%	9%
Fisioterapia	19%	44%	19%	9%	9%
Nutrición y Dietética	20%	39%	27%	8%	6%
Tecnología en Deporte	39%	41%	7%	2%	12%
Terapia Ocupacional	25%	44%	28%	1%	3%
Total general	28%	44%	16%	4%	8%



✓ Servicio de portería

CALIDAD TIEMPO DE ATENCIÓN SERVICIO DE PORTERIA 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	37%	7%	6%	6%
Deporte	36%	46%	15%	2%	1%
Especialización en Actividad Física	40%	60%	0%	0%	0%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	65%	35%	0%	0%	0%
Especialización en Neurorrehabilitación	29%	43%	0%	14%	14%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	62%	33%	5%	0%	0%
Especialización Fisioterapia del Deporte	45%	36%	9%	0%	9%
Fisioterapia	33%	44%	16%	3%	3%
Nutrición y Dietética	29%	37%	31%	0%	2%
Tecnología en Deporte	42%	46%	5%	0%	7%
Terapia Ocupacional	33%	41%	21%	3%	3%
Total general	37%	43%	15%	2%	3%



c. Cómo califica el servicio de fotocopiado ubicado al interior de la Institución

SERVICIO DE FOTOCOPIADO AL INTERIOR DE LA INSTITUCIÓN 2021					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	45%	27%	12%	10%	6%
Deporte	39%	38%	17%	1%	4%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	20%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	35%	4%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	0%	71%	29%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	24%	10%	0%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	36%	0%	0%	36%
Fisioterapia	35%	39%	12%	3%	10%
Nutrición y Dietética	29%	35%	24%	2%	10%
Tecnología en Deporte	49%	39%	7%	0%	5%
Terapia Ocupacional	30%	45%	20%	1%	4%
Total general	38%	37%	15%	3%	8%



VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2021	
Excelente	5	341	1705
satisfactorio	4	339	1356
Aceptable	3	136	408
Insatisfactorio	2	23	46
SUMATORIA		839	3515
TOTAL		4,2	

3.9.1 Observaciones

En el gráfico se observa el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.



Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

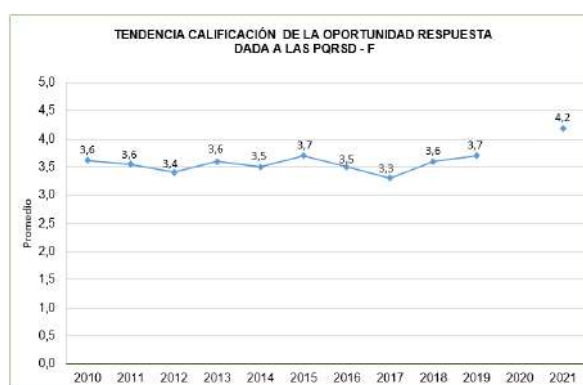
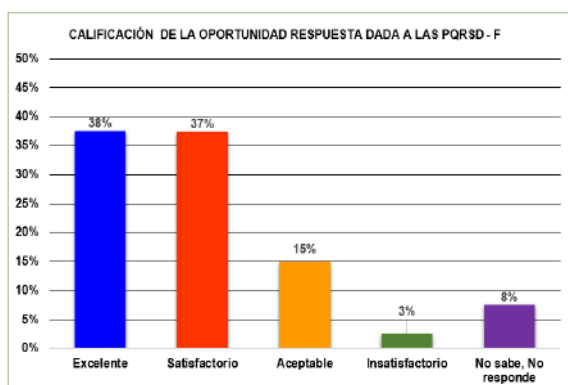
Al hacer un análisis de los resultados obtenidos por la atención en las ventanillas con respuesta a la calidad de la atención y tiempo de atención, se identifica que se deben de implementar planes de mejoramiento en relación a mejorar la atención y tiempo de servicio de la ventanilla de crédito y cartera.

Por otra parte, se recomienda que se debe analizar los resultados obtenidos en los otros puntos de atención e identificar acciones de mejoramiento encaminadas al aumento de la satisfacción de los usuarios.

3.10 PQRSD-F (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones)

- ✓ Califique la oportunidad de respuesta dada a las PQRSD-F (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones)

CALIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD RESPUESTA DADA A LAS PQRSD - F (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) - 2020/21					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	45%	27%	12%	10%	6%
Deporte	39%	38%	17%	1%	4%
Especialización en Actividad Física	40%	20%	20%	0%	20%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	48%	35%	4%	0%	13%
Especialización en Neurorrehabilitación	0%	0%	71%	29%	0%
Especialización en Periodismo Deportivo.	0%	0%	0%	0%	0%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	43%	24%	10%	0%	24%
Especialización Fisioterapia del Deporte	27%	36%	0%	0%	36%
Fisioterapia	35%	39%	12%	3%	10%
Nutrición y Dietética	29%	35%	24%	2%	10%
Tecnología en Deporte	49%	39%	7%	0%	5%
Terapia Ocupacional	30%	45%	20%	1%	4%
Total general	38%	37%	15%	3%	8%



Se evidencia un mejoramiento en la oportunidad en las respuestas dadas a las PQRSD-F.

4. CALCULO DEL INDICADOR.

4.1 Variables del Indicador


- a) **Nombre del indicador**
Promedio de satisfacción de los usuarios en el período t
- b) **Objetivo.**
Establecer el valor promedio en la medición de la satisfacción de los usuarios
- c) **Tipo de indicador**
Eficacia.
- d) **Para que sirve.**
Conocer el valor promedio de la satisfacción de los usuarios
- e) **Escala de valoración**

ESCALA	VALORACIÓN	
	INICIO	FIN
Excelente	4,5	5,0
Satisfactorio	3,9	4,4
Aceptable	3,1	3,8
Insatisfactorio	0,0	3,0
No tiene criterios para evaluar	N/A	N/A

4.2 Calculo del valor del indicador


$$\text{Promedio satisfacción usuarios en un periodo t} = \frac{\sum \text{Promedios por pregunta}}{\text{Nº de Preguntas}}$$

$$\text{Promedio satisfacción usuarios en un periodo t} = \frac{536,9}{129} = 4.1$$

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---


4.3 Resultado del indicador por capítulo

PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPÍTULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPÍTULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
2. Atención del personal de las facultades	a. Califique los siguientes aspectos relacionados con el personal que atiende la ventanilla de la facultad a la cual pertenece.	Información proporcionada	4,1	4,1	4,1	Satisfactorio
		Calidad de la atención	4,1			Satisfactorio
		Horarios establecidos para la atención	4,0			Satisfactorio
		Tiempo que tomó para la atención	4,0			Satisfactorio
		Orientación en situaciones académicas	4,1			Satisfactorio
		Información proporcionada	4,1			Satisfactorio
	b. Califique los siguientes aspectos relacionados con el coordinador de su programa académico.	Calidad de la atención	4,1			Satisfactorio
		Horarios establecidos para la atención	4,1			Satisfactorio
		Tiempo que tomó para la atención	4,0			Satisfactorio
		Orientación en situaciones académicas	4,1			Satisfactorio
		Resolver situaciones con docentes	4,0			Satisfactorio
		a. Calidad de la atención recibida por el personal de la Unidad de Admisiones y registro Académico.	4,2			Satisfactorio
	b. Califique los siguientes servicios en relación al ACCESO AL APLICATIVO.	Servicio de Inscripción en línea	4,2			Satisfactorio
		Servicio de Cambio de Contraseña	4,2			Satisfactorio
		Servicio de Matricula Académica en Línea	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Consulta de Notas	4,2			Satisfactorio
		Servicio de Adiciones y cancelaciones	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Certificados y Constancias	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Inscripción en línea	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Cambio de Contraseña	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Matricula Académica en Línea	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Consulta de Notas	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Adiciones y cancelaciones	4,1			Satisfactorio
3. Unidad de Admisiones y registro académico	C. Califique los siguientes servicios en relación a la CLARIDAD PARA EL TRAMITE	Servicio de Inscripción en línea	4,1	4,1	4,1	Satisfactorio
		Servicio de Cambio de Contraseña	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Matricula Académica en Línea	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Consulta de Notas	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Adiciones y cancelaciones	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Inscripción en línea	4,1			Satisfactorio
	C. Califique los siguientes servicios en relación a la CLARIDAD PARA EL TRAMITE	Servicio de Cambio de Contraseña	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Matricula Académica en Línea	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Consulta de Notas	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Adiciones y cancelaciones	4,1			Satisfactorio


 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
	d. Califique los siguientes servicios en relación a la TIEMPO DE RESPUESTA	Servicio de Certificados y Constancias	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Inscripción en línea	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Cambio de Contraseña	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Matricula Académica en Línea	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Consulta de Notas	4,1			Satisfactorio
		Servicio de Adiciones y cancelaciones	4,0			Satisfactorio
		Servicio de Certificados y Constancias	4,0			Satisfactorio
4. Unidad de Sistemas	Acceso a la plataforma LMS NEO		4,2	4,2		Satisfactorio
	Accesibilidad a video y audio de la aplicación de videoconferencia google		4,1			Satisfactorio
	Califique el ingreso al correo Institucional.		4,3			Satisfactorio
	Tiempo de respuesta a las solicitudes de actualización de credenciales para el ingreso al correo Institucional.		4,1			Satisfactorio
5. Unidad de bienestar Universitario	b. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de Bienestar?		4,6	4,3		Excelente
	d. DIVULGACIÓN de los programas o servicios de Bienestar Universitario.	Programa de formación y representativo en deporte	4,2			Satisfactorio
		Eventos deportivos medidos por tecnología	4,2			Satisfactorio
		Programas de formación y eventos en cultura	4,2			Satisfactorio
		Talleres de formación Integral	4,2			Satisfactorio
		Servicios de orientación psicología y actividades en salud mental	4,3			Satisfactorio
		Servicios de consulta médica y programa de PyP en salud	4,2			Satisfactorio
		Programas de permanencia estudiantil.	4,3			Satisfactorio
		Programa de inclusión y discapacidad	4,3			Satisfactorio
	e. ACCESO de los programas o servicios de	Programa de formación y representativo en deporte	4,3			Satisfactorio


Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---


PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
	Bienestar Universitario.	Eventos deportivos medidos por tecnología	4,2	4,2		Satisfactorio
		Programas de formación y eventos en cultura	4,2			Satisfactorio
		Talleres de formación Integral	4,2			Satisfactorio
		Servicios de orientación psicología y actividades en salud mental	4,3			Satisfactorio
		Servicios de consulta médica y programa de PyP en salud	4,3			Satisfactorio
		Programas de permanencia estudiantil.	4,3			Satisfactorio
		Programa de inclusión y discapacidad	4,3			Satisfactorio
	f. CALIDAD de los programas o servicios de Bienestar Universitario.	Programa de formación y representativo en deporte	4,4			Satisfactorio
		Eventos deportivos medidos por tecnología	4,3			Satisfactorio
		Programas de formación y eventos en cultura	4,3			Satisfactorio
		Talleres de formación Integral	4,3			Satisfactorio
		Servicios de orientación psicología y actividades en salud mental	4,3			Satisfactorio
		Servicios de consulta médica y programa de PyP en salud	4,3			Satisfactorio
		Programas de permanencia estudiantil.	4,3			Satisfactorio
		Programa de inclusión y discapacidad	4,3			Satisfactorio
6. Centro de Biblioteca e información científica	a. Calidad de la atención recibida por el personal.		4,3	4,2		Satisfactorio
	b. Horario de atención de la biblioteca		4,2			Satisfactorio
	c. Suficiencia de material bibliografico		4,2			Satisfactorio
	d. Atención a inquietudes vía telefónica		4,1			Satisfactorio

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
---	---

PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
	e. Respuestas a correos electrónicos		4,1			Satisfactorio
	f. calificación ACCESO a los siguientes servicios brindados por la biblioteca	Préstamo de material bibliografico.	4,3			Satisfactorio
		Mediateca (Equipos de cómputo)	4,1			Satisfactorio
		Base de datos	4,2			Satisfactorio
		Consulta en línea (OPAC)	4,2			Satisfactorio
		Consulta presencial (Referencia)	4,2			Satisfactorio
		Consulta de libros digitales	4,2			Satisfactorio
	g. calificación CALIDAD a los siguientes servicios brindados por la biblioteca	Préstamo de material bibliografico.	4,3			Satisfactorio
		Mediateca (Equipos de cómputo)	4,2			Satisfactorio
		Base de datos	4,2			Satisfactorio
		Consulta en línea (OPAC)	4,2			Satisfactorio
		Consulta presencial (Referencia)	4,3			Satisfactorio
		Consulta de libros digitales	4,2			Satisfactorio
7. Unidad de Comunicaciones e imagen Corporativa	a. ¿Cómo evalúa el funcionamiento del portal Institucional?		4,1	4,0		Satisfactorio
	B. Evalúe la CALIDAD de los siguientes medios de comunicación	Buzones de PQRSD-F	3,9			Satisfactorio
		Carteleras digitales	4,0			Satisfactorio
		Carteleras físicas	4,0			Satisfactorio
		Correo electrónico	4,1			Satisfactorio
		Redes sociales	4,0			Satisfactorio
		Atención telefónica	3,7			Aceptable
	c. Evalúe la ACCESIBILIDAD de los siguientes medios de comunicación	Buzones de PQRSD-F	3,9			Satisfactorio
		Carteleras digitales	4,0			Satisfactorio
		Carteleras físicas	4,0			Satisfactorio
		Correo electrónico	4,1			Satisfactorio
		Redes sociales	4,0			Satisfactorio
		Atención telefónica	3,7			Aceptable
8. Unidad de Servicios	a) Como Califica el mantenimiento	Sala de Sistemas	4,3	4,2		Satisfactorio

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
Generales - Mantenimiento	de las siguientes zonas comunes	Laboratorios	4,4			Satisfactorio
		Aulas de clase	4,4			Satisfactorio
		Cafetería	4,2			Satisfactorio
		Biblioteca	4,4			Satisfactorio
		Zona Verdes	4,5			Excelente
		Baños	4,2			Satisfactorio
		Coliseo Iván Vassilev Todorov	4,3			Satisfactorio
		Auditorio "José Fernando Arroyo Valencia"	4,4			Satisfactorio
		Piscina	4,4			Satisfactorio
		Recepción o entrada de la Institución	4,3			Satisfactorio
		Parqueaderos de la Institución	4,4			Satisfactorio
		b. evaluar los siguientes espacios en términos de calidad	Aulas de clase			4,3
	Laboratorios		4,3			Satisfactorio
	Escenarios de práctica Instituciones		4,2			Satisfactorio
	Escenarios de Practica externos.		4,2			Satisfactorio
	c. Evalué los siguientes espacios en términos de CANTIDAD	Aulas de clase	4,2			Satisfactorio
		Laboratorios	4,0			Satisfactorio
		Escenarios de práctica Instituciones	3,9			Satisfactorio
		Escenarios de Practica externos.	4,0			Satisfactorio
	d. Evalué los siguientes espacios en términos de CAPACIDAD	Aulas de clase	4,2			Satisfactorio
		Laboratorios	4,0			Satisfactorio
		Escenarios de práctica Instituciones	4,0			Satisfactorio
		Escenarios de Practica externos.	4,1			Satisfactorio
9. Unidad de Educación y Pedagogía	Pregunta a)		4,1	4,1	Satisfactorio	
	Pregunta b)		4,1		Satisfactorio	
	Pregunta c)		4,1		Satisfactorio	

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2021</p>
--	---

PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
	Pregunta d)		4,0			Satisfactorio
	Pregunta e)		4,0			Satisfactorio
	Pregunta f)		4,1			Satisfactorio
	Pregunta g)		4,1			Satisfactorio
10. Califique la atención brindada por nuestros funcionarios en las siguientes ventanillas	a. CALIDAD de la atención en	Ventanilla Única (Recepción)	4,1	4,1		Satisfactorio
		Unidad de Tesorería	4,1			Satisfactorio
		Unidad de Crédito y Cartera.	4,2			Satisfactorio
		Servicio de portería	4,2			Satisfactorio
	b. TIEMPO DE ATENCIÓN en	Ventanilla Única (Recepción)	4,1			Satisfactorio
		Unidad de Tesorería	4,1			Satisfactorio
		Unidad de Crédito y Cartera.	4,0			Satisfactorio
		Servicio de portería	4,2			Satisfactorio
11, PQRSD-F	¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta dadas a las PQRSD-F?		4,2	4,2		Satisfactorio
			536,9			

4.4 Grafica resultado valoración global satisfacción de los usuarios últimos cuatro años.



Al realizar un análisis de grafico anterior, se puede evidenciar que la tendencia en la percepción de los usuarios presenta una tendencia a la mejorar, Dado que el nivel de insatisfacción se mantiene en cero, la tendencia de aceptable se encuentra a la baja como se observa en el grafique que del 23% de respuesta que se tenía en el 2018 pasa a 2% en el año 2021, el nivel de calificación de satisfactorio presenta una tendencia a mejorar en los últimos cuatro años pasando del 77% al 97% en el 2021 y por último se puede concluir que por primera vez se reporta un leve incremento en el porcentaje de usuarios que consideran que los servicios brindados por la institución son excelente.

Informe preparado por
 Ing. Alejandro Ramos
 Profesional Universitario Dirección
 Técnica de Planeación