

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA




Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS - 2023


**Proceso: Planeación y Aseguramiento de la Calidad
Dirección Técnica de Planeación
Diciembre de 2023**

TABLA DE CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN.....	3
2. METODOLOGÍA.....	4
2.1 Población	4
2.2 Distribución de la población a tomar.....	4
2.3 Escala de Valoración	5
2.4 Distribución de la información	5
2.5 Información general	5
3. RESULTADOS	6
3.1 Atención del personal de las Facultades.....	6
3.1.1 Personal que atienden las ventanillas de las facultades	6
3.1.2 Califique los siguientes aspectos relacionados con el coordinador de su programa académico.....	10
3.1.3 Observaciones Atención del Personal de las Facultades	14
3.2 Unidad de Admisiones y Registro Académico.....	15
3.2.1 Calidad de la atención recibida por el personal de la unidad de admisiones y registro académico.....	15
3.2.2 Califique los siguientes servicios en relación al ACCESO al aplicativo	16
3.2.3 Califique los siguientes servicios en relación a la CLARIDAD para el tramite	21
3.2.4 Califique los siguientes servicios técnicos en relación al TIEMPO de respuesta	25
3.2.5 Observaciones Unidad de Admisiones y Registro Académico.....	29
3.3 Unidad de Sistemas y Servicios Informáticos.....	30
3.3.1 Observaciones Unidad de Sistemas y Servicios Informáticos	33
3.4 Unidad de Bienestar Universitario	34
3.4.1 Divulgación de los programas o servicios de Bienestar Universitario	35
3.4.2 Acceso a los programas o servicios de Bienestar Universitario	41
3.4.3 Observaciones Unidad de Bienestar Universitario.....	51
3.5 Centro de Biblioteca e Información Científica.....	52
3.5.1 Acceso a los servicios brindados por el Centro de Biblioteca e Información Científica.....	56
3.5.2 Calidad de los servicios brindados por el Centro de Biblioteca e Información Científica.....	60
3.5.3 Observaciones Centro de Biblioteca e Información Científica	64
3.6 Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa	65
3.6.1 Calidad de los siguientes medios de comunicación institucional.....	65
3.6.2 Accesibilidad de los siguientes medios de comunicación institucionales.....	74
3.6.3 Observaciones Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa.....	73
3.7 Unidad de Servicios Generales - Mantenimiento zonas comunes de la Institución.....	75
3.7.1 Califica el estado de la infraestructura en cuanto aseo y mantenimiento de las siguientes áreas?.....	75
3.7.2 Evaluación de espacios académicos en términos de calidad.....	82
3.7.3 Evaluación de espacios académicos en términos de cantidad	84

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--


3.7.4 Evaluación de espacios académicos en términos de capacidad.....	89
3.7.5 Observaciones Unidad de Servicios Generales - Mantenimiento zonas comunes de la Institución.....	90
3.8 Unidad de Educación y Pedagogía.....	94
3.8.1 Observaciones Unidad de Educación y Pedagogía	99
3.9 Atención en ventanillas	100
3.9.1 Calidad de la atención en las ventanillas.....	100
3.9.2 Tiempo de atención en las ventanillas.....	102
3.9.3 Calidad de las comunicaciones de las PQRSD-F.....	105
3.9.4 Accesibilidad al medio de comunicación de las PQRSD-F.....	106
3.9.5 Oportunidad de la respuesta dada a las PQRSD-F.....	106
3.9.6 Observaciones Atención en ventanillas.....	108
3.10 Servicios Brindados por proveedores externos.....	109
3.10.1 Calidad de los productos o servicios brindados.....	109
3.10.2 Atención brindada por los servicios brindados.....	110
3.10.3 Observaciones Servicios Brindados por proveedores.....	112
3.11 Satisfacción usuarios parqueadero institucional.....	113
3.12 Centro de Prácticas y servicios de salud - IPS.....	118
3.12.1 Acceso a los servicios del centro de prácticas y servicios de salud - IPS.....	118
3.12.2 Calidad de los servicios del centro de prácticas y servicios de salud - IPS.....	118
3.12.3 Acceso a los servicios del centro de acondicionamiento físico - CAF.....	118
3.12.4 Calidad de los servicios del centro de acondicionamiento físico - CAF.....	120
3.12.5 Observaciones centro de práctica y servicios de salud.....	120
4 CALCULO DEL INDICADOR.....	121
4.1 Variables del Indicador.....	121
4.2 Calculo del valor del indicador.....	121
4.3 Valor promedio por pregunta.....	122

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</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.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--

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 Aseguramiento de la Calidad, 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 Distribución de la población a tomar

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN A TOMADA				
FACULTAD	PROGRAMA	Nº MATRICULADOS	MUESTRA A RECOGER	MUESTRA RECOLECTADA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y EL DEPORTE	DEPORTE	931	102	105
	TECNOLOGIA EN DEPORTE	301	33	51
	ESPECIALIZACIÓN EN TEORÍA Y METODOLOGIA DEL ENTRENAMIENTO DEPORTIVO	27	4	6
	ESPECIALIZACIÓN EN PERIODISMO DEPORTIVO	15	2	6
FACULTAD DE SALUD Y REHABILITACIÓN	FISIOTERAPIA	1017	112	127
	NUTRICION Y DIETETICA	308	35	56
	TERAPIA OCUPACIONAL	290	30	54
	ESPECIALIZACIÓN EN ACTIVIDAD FÍSICA	20	3	12
	ESPECIALIZACIÓN EN FISIOLÓGIA DEL DEPORTE	22	4	19
	ESPECIALIZACIÓN EN NEUROREHABILITACIÓN	9	2	5
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE LA ADMINISTRACIÓN.	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	438	48	68
	ESPECIALIZACION EN DIRECCION Y GESTION DEPORTIVA	58	7	19
	MERCADEO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	108	13	35
	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DEPOPORTIVA	90	11	29
	ESPECIALIZACIÓN EN MERCADEO DEPORTIVO	28	4	17
Total Población		3662	410	609

2.3 Escala de valoración de las preguntas

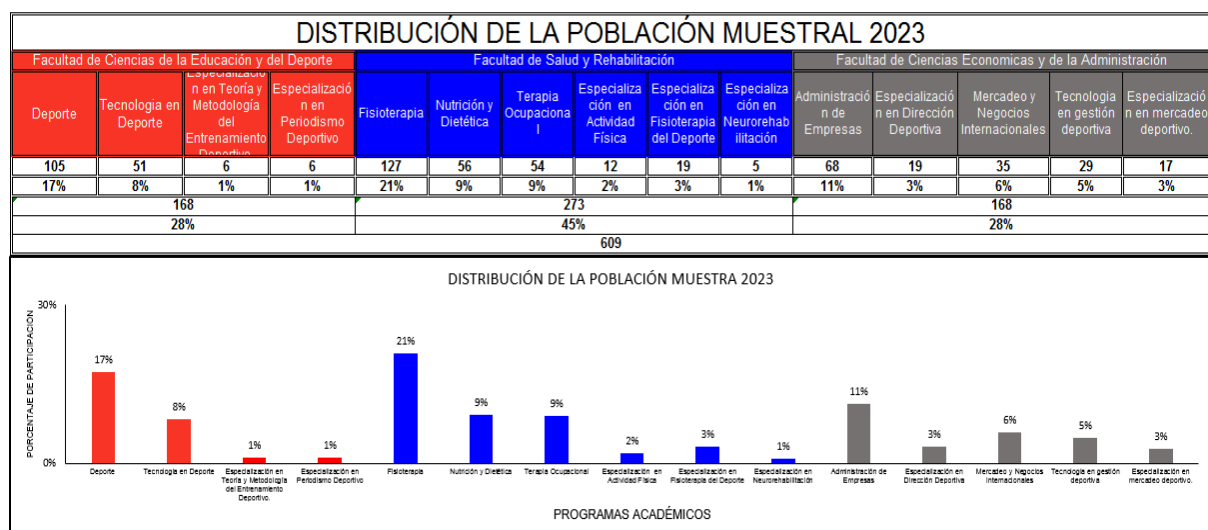
ESCALA	VALORACIÓN	
	INICIO	FIN
Excelente	4,5	5,0
Satisfactorio	3,9	4,4
Aceptable	3,1	3,8
Insatisfactorio	0,0	3,0
No tiene criterios para evaluar	N/A	N/A

2.4 Distribución de la información

Se realizará por medio del instrumento: “Encuesta de satisfacción de usuarios” Código GC.3.0,19,04,11 Versión 20 (Ver anexo 1) Aplicada electrónicamente a través de formulario electrónico.

2.5 Información general

Distribución de la muestra tomada por Facultades



3. RESULTADOS

3.1 Atención del personal de las Facultades

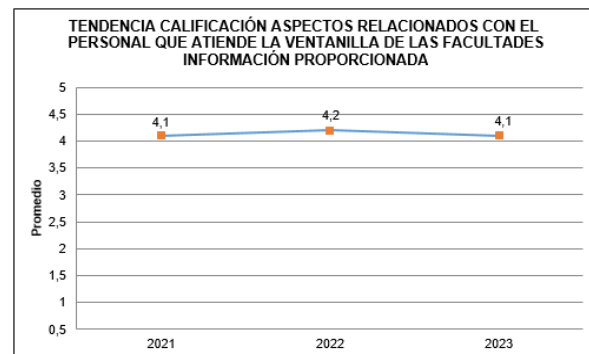
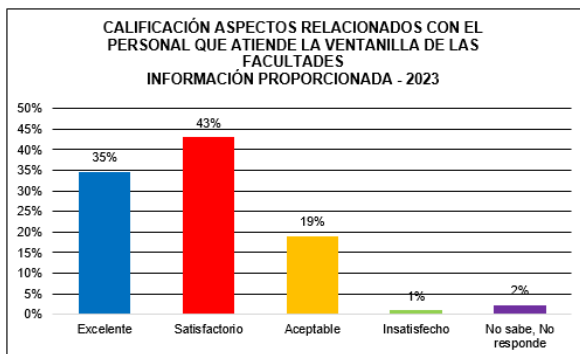
A continuación, se muestran los resultados de la percepción de los estudiantes, en relación al personal que atiende en las facultades.

3.1.1 Personal que atienden las ventanillas de las facultades.

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

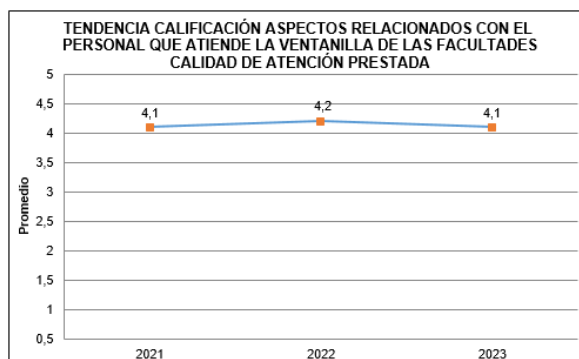
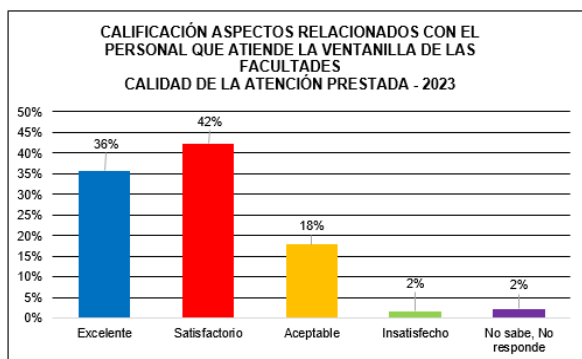
✓ Información proporcionada.

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES INFORMACIÓN PROPORCIONADA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	44%	13%	1%	6%
Deporte	45%	38%	15%	0%	2%
Esp. en Actividad Física	25%	50%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	42%	0%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	53%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	76%	6%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	0%	17%	0%	0%
Fisioterapia	28%	48%	20%	2%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	37%	29%	0%	0%
Nutrición y Dietética	32%	34%	32%	2%	0%
Tecnología en Deporte	31%	47%	16%	2%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	28%	21%	3%	0%
Terapia Ocupacional	20%	46%	31%	0%	2%
Total general	35%	43%	19%	1%	2%



✓ Calidad de la atención recibida

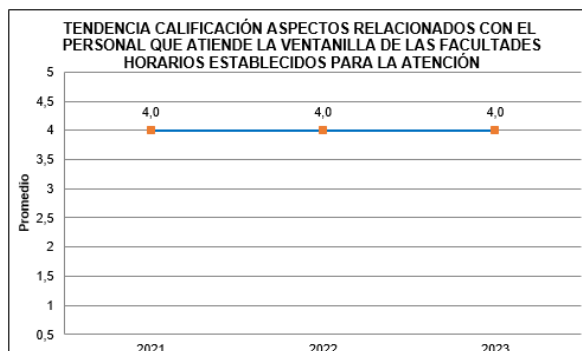
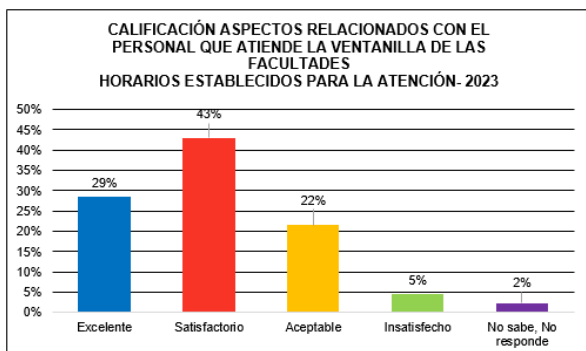
ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	41%	15%	1%	6%
Deporte	45%	39%	10%	4%	2%
Esp. en Actividad Física	33%	58%	0%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	47%	0%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	47%	5%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	65%	18%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	33%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	27%	50%	20%	2%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	34%	26%	0%	0%
Nutrición y Dietética	32%	36%	32%	0%	0%
Tecnología en Deporte	37%	39%	18%	2%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	31%	21%	7%	0%
Terapia Ocupacional	22%	46%	30%	0%	2%
Total general	36%	42%	18%	2%	2%



✓ Horarios establecidos para la atención

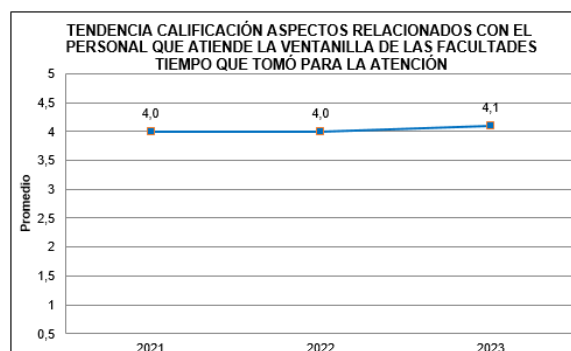
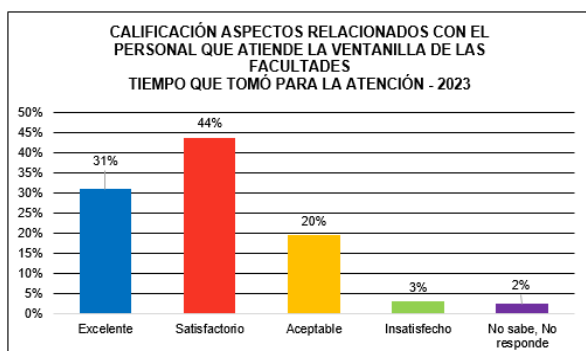
ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES HORARIOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	31%	21%	15%	4%
Deporte	34%	44%	17%	3%	2%
Esp. en Actividad Física	25%	42%	17%	8%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	47%	0%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	42%	21%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	65%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	0%	17%	0%
Fisioterapia	24%	51%	18%	6%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	17%	34%	43%	6%	0%
Nutrición y Dietética	29%	34%	36%	2%	0%
Tecnología en Deporte	25%	45%	24%	0%	6%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	31%	21%	3%	0%
Terapia Ocupacional	15%	52%	28%	4%	2%
Total general	29%	43%	22%	5%	2%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



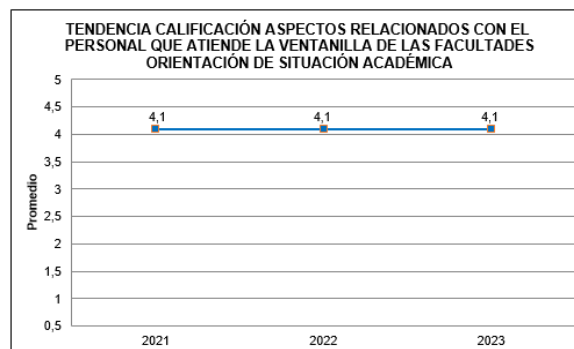
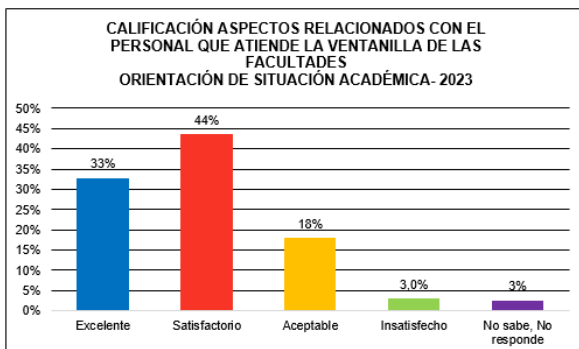
✓ Tiempo que tomó para la atención

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES TIEMPO QUE TOMÓ PARA LA ATENCIÓN					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	46%	13%	3%	7%
Deporte	37%	49%	10%	3%	2%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	8%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	42%	5%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	32%	21%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	65%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	33%	67%	0%	0%	0%
Fisioterapia	28%	46%	22%	3%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	31%	34%	9%	0%
Nutrición y Dietética	25%	41%	30%	4%	0%
Tecnología en Deporte	29%	49%	16%	2%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	21%	34%	3%	0%
Terapia Ocupacional	20%	43%	30%	6%	2%
Total general	31%	44%	20%	3%	2%



✓ Orientación de situaciones académicas

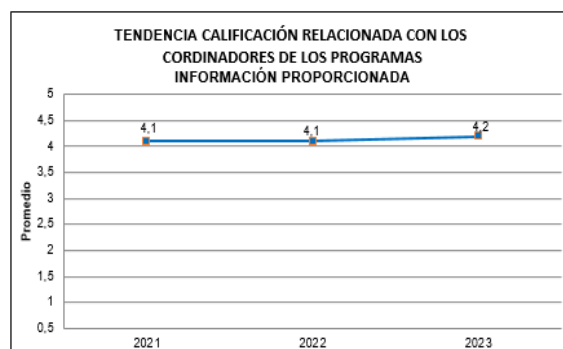
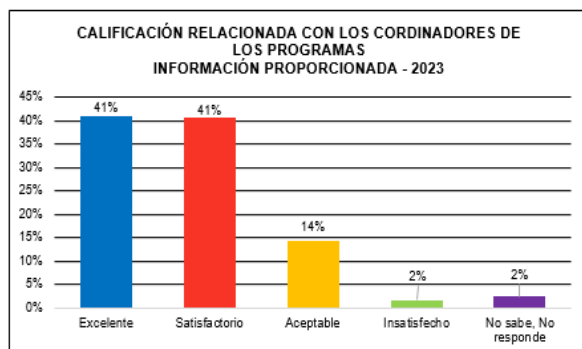
ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DE LAS FACULTADES ORIENTACIÓN DE SITUACIÓN ACADÉMICA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	43%	15%	3%	6%
Deporte	40%	42%	11%	5%	2%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	0%	8%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	37%	5%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	47%	16%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	53%	18%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. Neurorehabilitación	67%	17%	17%	0%	0%
Fisioterapia	28%	51%	16%	3%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	31%	31%	3%	0%
Nutrición y Dietética	29%	36%	32%	4%	0%
Tecnología en Deporte	27%	49%	18%	2%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	34%	17%	3%	0%
Terapia Ocupacional	19%	48%	30%	2%	2%
Total general	33%	44%	18%	3,0%	3%



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

✓ Información proporcionada

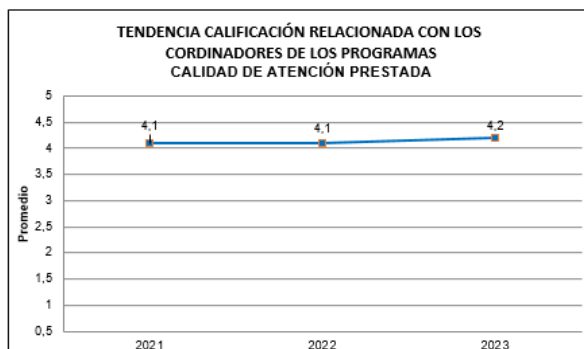
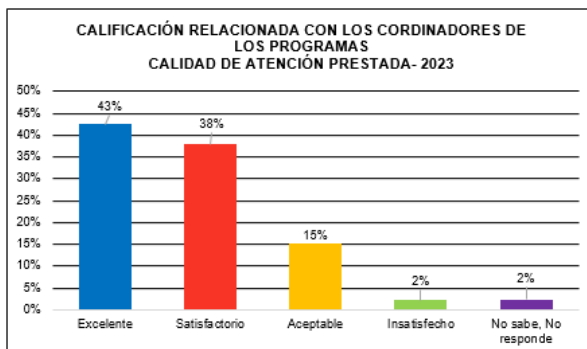
ASPECTOS RELACIONADOS CON EL COORDINADOR DEL PROGRAMA INFORMACIÓN PROPORCIONADA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	44%	44%	6%	0%	6%
Deporte	40%	43%	11%	2%	4%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	17%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	32%	5%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	53%	47%	0%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	59%	0%	6%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	60%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Fisioterapia	26%	52%	17%	1%	4%
Mercadeo y Negocios Internacionales	51%	26%	17%	6%	0%
Nutrición y Dietética	41%	27%	29%	2%	2%
Tecnología en Deporte	39%	47%	10%	2%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	76%	17%	7%	0%	0%
Terapia Ocupacional	28%	37%	31%	4%	0%
Total general	41%	41%	14%	2%	2%



✓ Calidad de la atención prestada

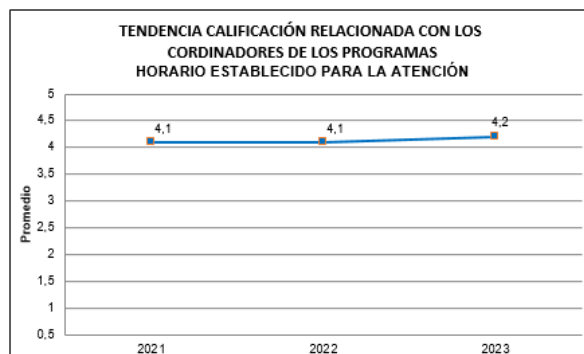
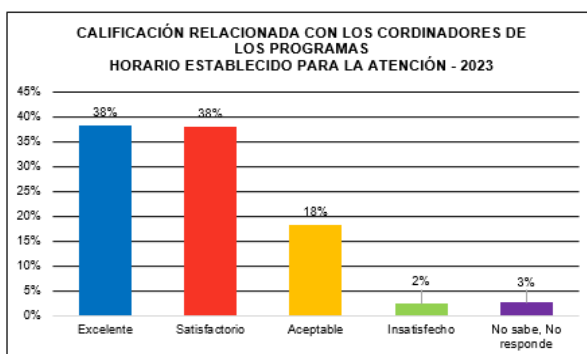
ASPECTOS RELACIONADOS CON EL COORDINADOR DEL PROGRAMA CALIDAD DE ATENCIÓN PRESTADA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	44%	40%	9%	1%	6%
Deporte	46%	38%	11%	2%	3%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	17%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	26%	11%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	37%	0%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	59%	0%	6%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	40%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Fisioterapia	27%	50%	17%	2%	4%
Mercadeo y Negocios Internacionales	51%	26%	17%	6%	0%
Nutrición y Dietética	38%	30%	25%	5%	2%
Tecnología en Deporte	41%	43%	14%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	76%	17%	3%	3%	0%
Terapia Ocupacional	30%	35%	33%	2%	0%
Total general	43%	38%	15%	2%	2%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



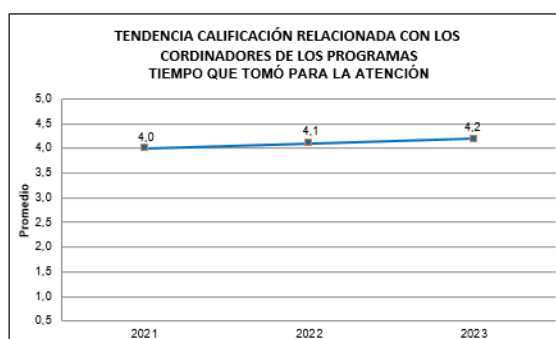
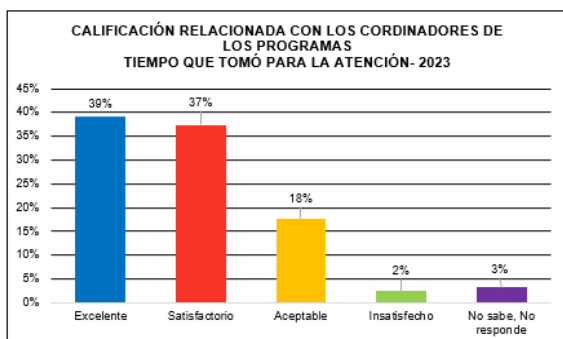
✓ Horarios establecidos para la atención

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL COORDINADOR DEL PROGRAMA HORARIO ESTABLECIDO PARA LA ATENCIÓN					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	38%	38%	16%	1%	6%
Deporte	41%	34%	16%	5%	4%
Esp. en Actividad Física	42%	50%	0%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	32%	11%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	58%	32%	11%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	65%	0%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	40%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	50%	21%	2%	4%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	29%	26%	6%	0%
Nutrición y Dietética	41%	30%	25%	2%	2%
Tecnología en Deporte	41%	39%	16%	2%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	72%	17%	7%	3%	0%
Terapia Ocupacional	19%	43%	35%	4%	0%
Total general	38%	38%	18%	2%	3%



✓ Tiempo que tomó para la atención

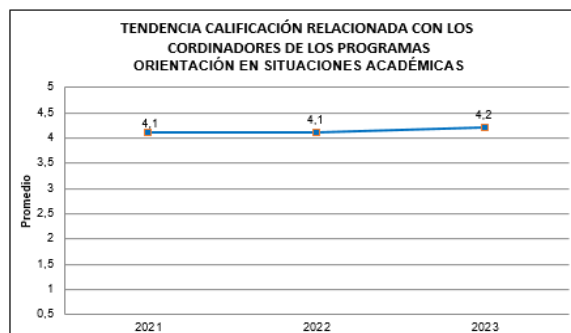
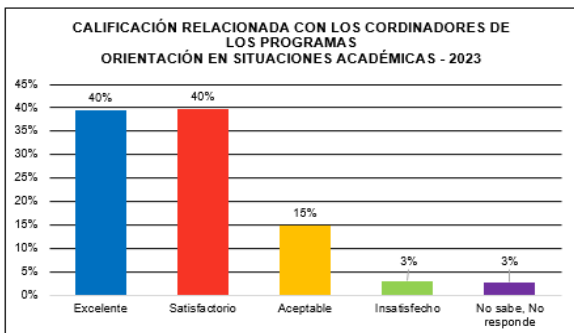
ASPECTOS RELACIONADOS CON EL COORDINADOR DEL PROGRAMA TIEMPO QUE TOMÓ PARA LA ATENCIÓN					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	37%	13%	0%	7%
Deporte	39%	40%	13%	4%	4%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	8%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	26%	16%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	58%	37%	5%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	71%	0%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	50%	20%	1%	5%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	26%	26%	6%	0%
Nutrición y Dietética	41%	25%	25%	5%	4%
Tecnología en Deporte	39%	37%	18%	4%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	72%	14%	10%	3%	0%
Terapia Ocupacional	24%	35%	35%	4%	2%
Total general	39%	37%	18%	2%	3%



✓ Orientación en situaciones académicas

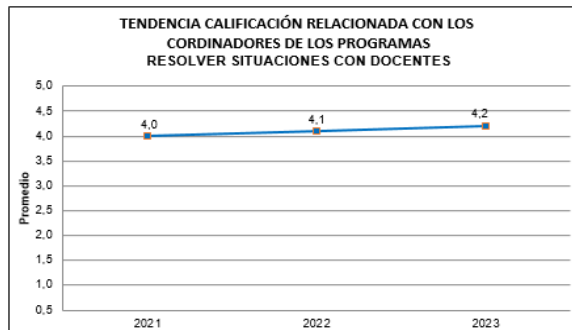
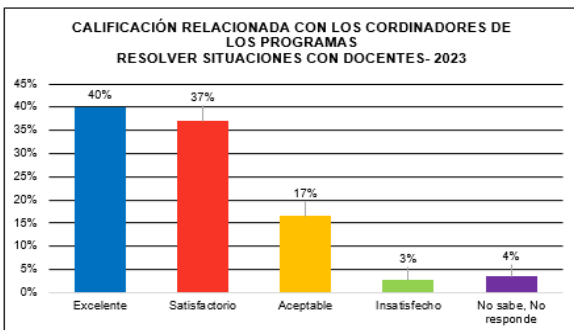
ASPECTOS RELACIONADOS CON EL COORDINADOR DEL PROGRAMA ORIENTACIÓN EN SITUACIONES ACADÉMICAS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	41%	10%	3%	6%
Deporte	41%	41%	12%	4%	2%
Esp. en Actividad Física	25%	58%	8%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	32%	5%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	58%	42%	0%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	53%	0%	6%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	20%	40%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	26%	51%	17%	2%	4%
Mercadeo y Negocios Internacionales	46%	31%	17%	6%	0%
Nutrición y Dietética	41%	27%	25%	4%	4%
Tecnología en Deporte	39%	43%	16%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	76%	17%	3%	3%	0%
Terapia Ocupacional	24%	39%	30%	4%	4%
Total general	40%	40%	15%	3%	3%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Resolver situaciones con docentes

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL COORDINADOR DEL PROGRAMA Resolver situaciones con docentes					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	41%	12%	6%	1%
Deporte	40%	38%	14%	2%	6%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	8%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	26%	11%	0%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	37%	0%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	53%	0%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	20%	40%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Fisioterapia	26%	49%	17%	2%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	29%	26%	6%	0%
Nutrición y Dietética	39%	29%	25%	4%	4%
Tecnología en Deporte	41%	33%	22%	0%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	79%	14%	3%	3%	0%
Terapia Ocupacional	26%	37%	30%	4%	4%
Total general	40%	37%	17%	3%	4%



3.1.3 Observaciones Atención del Personal de las Facultades

En relación a la atención brindada por los coordinadores de los programas y el personal que atiende las ventanillas de las facultades, se encontró que su calificación fue satisfactoria según la escala de valoración de la encuesta, lo que indica que se está prestando un buen servicio por parte de las facultades a nuestros estudiantes.



Por otra parte, al mirar la tendencia de la calificación de los últimos tres años se evidenció que su tendencia es positiva, como se puede apreciar en la siguiente grafica



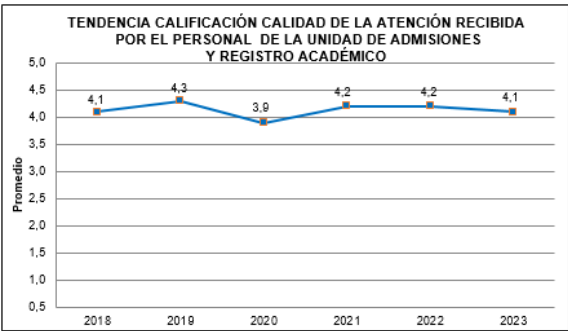
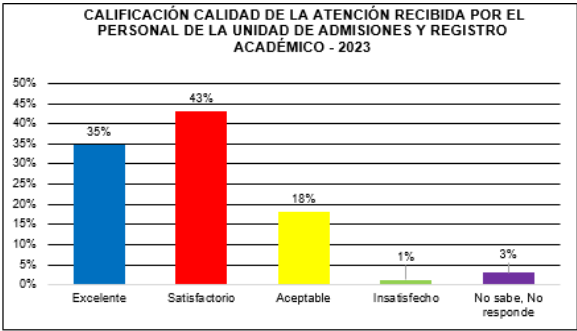
Se invita a las decanaturas a continuar mejorando el servicio brindados a nuestros estudiantes, mediante estrategias encaminadas al mejoramiento de cada uno de los servicios brindados, a fin de alcanzar la excelencia.

3.2 Unidad de Admisiones y Registro Académico

Con el propósito de hacer un seguimiento a los servicios brindados por la Unidad de Admisiones y Registro Académico, se hace un análisis en relación al acceso, la claridad y el tiempo de respuesta de cada uno de sus servicios, por otra parte, se hace una evaluación de la atención brindada por el personal que atiende las ventanillas.

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

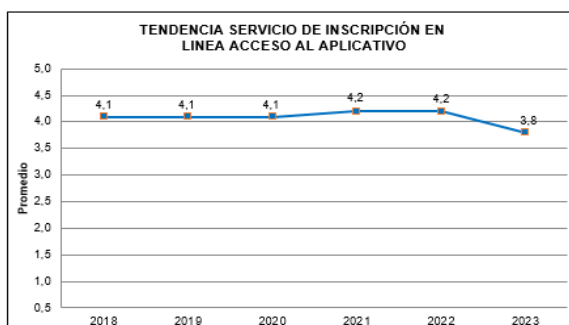
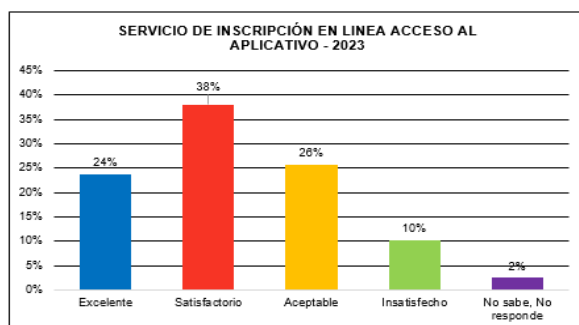
CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	51%	10%	1%	4%
Deporte	42%	38%	20%	0%	0%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	25%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	42%	0%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	53%	37%	11%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	53%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	33%	67%	0%	0%	0%
Fisioterapia	23%	54%	18%	2%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	31%	31%	0%	3%
Nutrición y Dietética	41%	23%	29%	0%	7%
Tecnología en Deporte	41%	37%	16%	2%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	38%	7%	3%	7%
Terapia Ocupacional	19%	50%	28%	2%	2%
Total general	35%	43%	18%	1%	3%



3.2.2 Califique los siguientes servicios en relación al ACCESO aplicativo

✓ Servicios de inscripción en línea

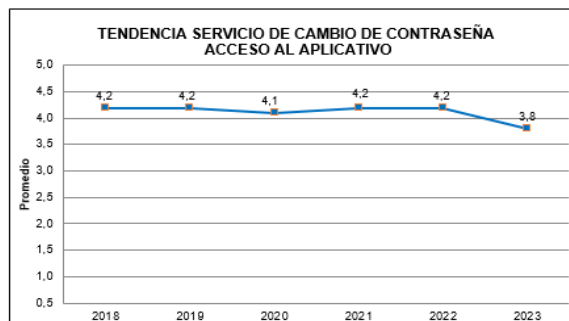
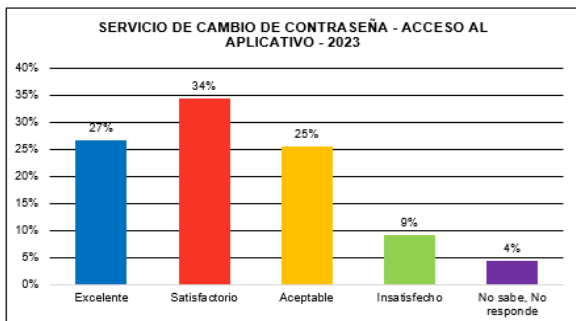
SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LINEA - ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	24%	46%	15%	13%	3%
Deporte	26%	36%	24%	13%	1%
Esp. en Actividad Física	33%	58%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	47%	5%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	37%	32%	5%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	59%	6%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. Neuror rehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	15%	35%	35%	13%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	31%	34%	14%	0%
Nutrición y Dietética	18%	29%	41%	7%	5%
Tecnología en Deporte	35%	37%	18%	6%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	41%	17%	3%	0%
Terapia Ocupacional	11%	39%	33%	13%	4%
Total general	24%	38%	26%	10%	2%



✓ Servicio de cambio de contraseña

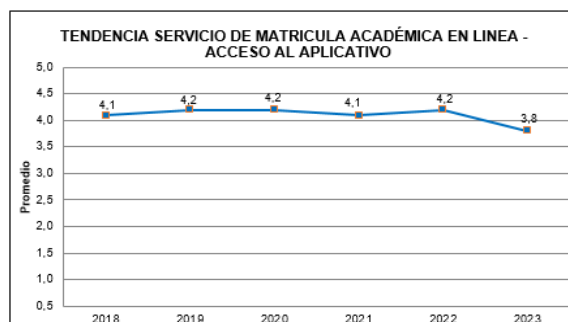
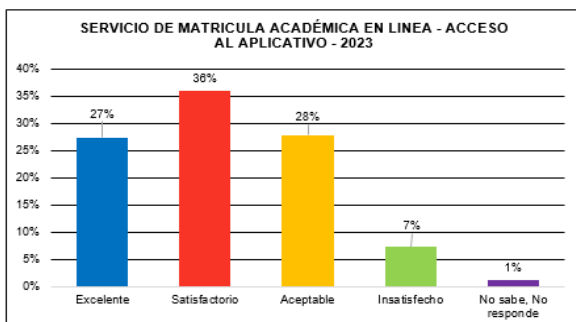
SERVICIO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA - ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	21%	43%	18%	16%	3%
Deporte	28%	41%	20%	9%	3%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	37%	5%	5%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	21%	32%	5%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	47%	35%	18%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	33%	0%	0%	0%
Esp. Neuror rehabilitación	67%	17%	17%	0%	0%
Fisioterapia	20%	31%	35%	9%	5%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	23%	40%	14%	0%
Nutrición y Dietética	18%	32%	34%	13%	4%
Tecnología en Deporte	37%	31%	16%	8%	8%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	41%	21%	0%	3%
Terapia Ocupacional	17%	33%	35%	11%	4%
Total general	27%	34%	25%	9%	4%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



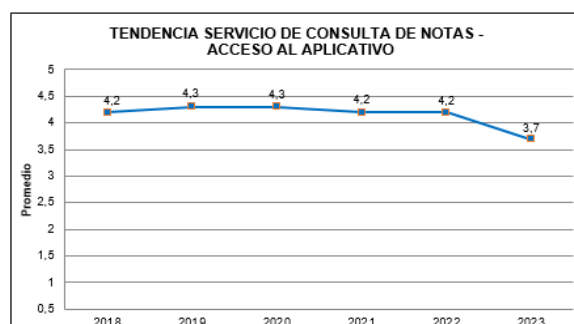
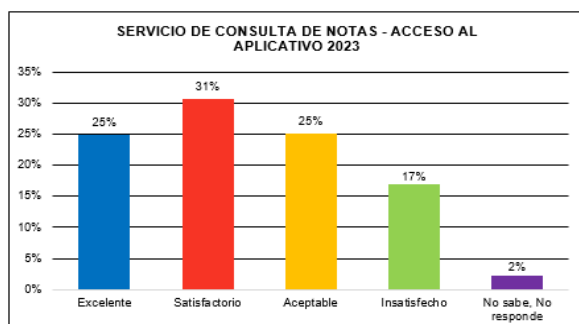
✓ Servicio de matrícula académica en línea

SERVICIO DE MATRICULA ACADÉMICA EN LINEA - ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	44%	19,1%	7,4%	0,0%
Deporte	30%	36,2%	28,6%	5,7%	0,0%
Esp. en Actividad Física	33%	50,0%	8,3%	0,0%	8,3%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	42%	10,5%	0,0%	10,5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	26,3%	26,3%	10,5%	5,3%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	52,9%	5,9%	0,0%	0,0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%	0,0%	0,0%	0,0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	33,3%	16,7%	0,0%	0,0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Fisioterapia	18%	31%	37,0%	13,4%	0,0%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	31,4%	34,3%	8,6%	2,9%
Nutrición y Dietética	20%	28,6%	42,9%	7,1%	1,8%
Tecnología en Deporte	39%	33%	21,6%	3,9%	2,0%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	37,9%	20,7%	0,0%	0,0%
Terapia Ocupacional	13%	42,6%	31,5%	11,1%	1,9%
Total general	27%	36%	28%	7%	1%



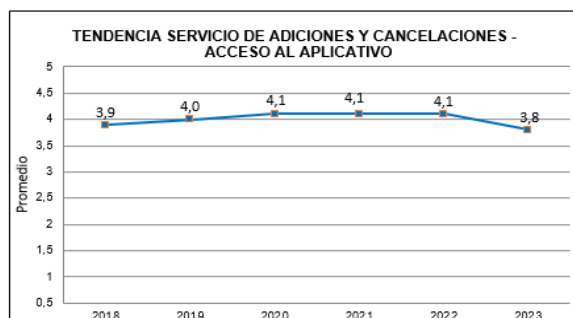
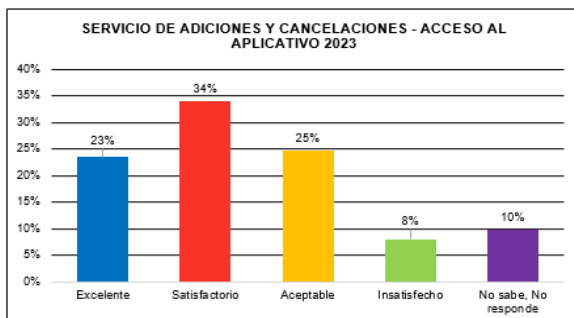
✓ Servicio de consulta de notas

SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS - ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	18%	34%	25%	24%	0%
Deporte	27%	26%	25%	22%	1%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	0%	8%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	42%	5%	11%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	21%	37%	21%	16%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	41%	6%	0%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	19%	33%	30%	17%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	29%	14%	34%	23%	0%
Nutrición y Dietética	14%	27%	36%	21%	2%
Tecnología en Deporte	37%	33%	24%	4%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	38%	24%	0%	0%
Terapia Ocupacional	13%	31%	26%	26%	4%
Total general	25%	31%	25%	17%	2%



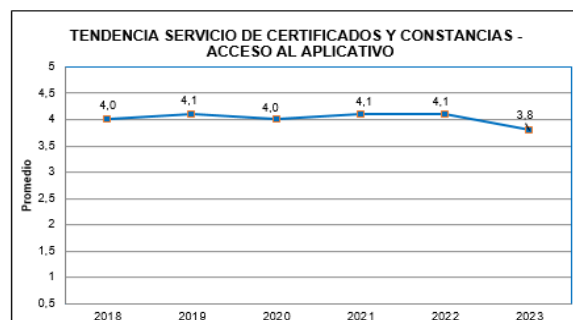
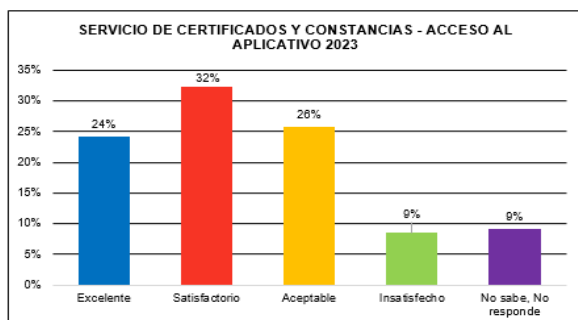
✓ Servicio de adiciones y cancelaciones

SERVICIO DE ADICIONES Y CANCELACIONES - ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	21%	38%	21%	13%	7%
Deporte	26%	36%	23%	9%	7%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	26%	42%	5%	5%	21%
Esp. en Mercadeo Deportivo	26%	16%	37%	5%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	47%	6%	0%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	18%	35%	31%	9%	7%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	23%	34%	9%	11%
Nutrición y Dietética	20%	23%	32%	14%	11%
Tecnología en Deporte	35%	31%	24%	0%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	41%	14%	0%	10%
Terapia Ocupacional	9%	39%	30%	11%	11%
Total general	23%	34%	25%	8%	10%



✓ Servicio de certificados y constancias

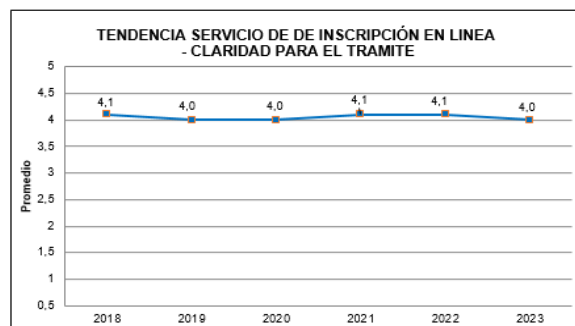
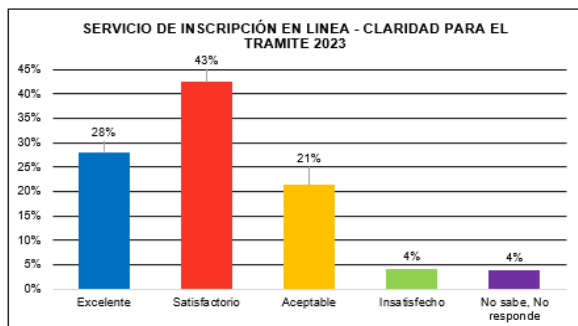
SERVICIO DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS - ACCESO AL APLICATIVO					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	19%	40%	21%	13%	7%
Deporte	26%	34%	25%	8%	8%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	37%	5%	0%	21%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	21%	26%	5%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	41%	0%	6%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	20%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	50%	0%	0%	0%
Fisioterapia	17%	31%	34%	11%	7%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	23%	31%	9%	11%
Nutrición y Dietética	16%	25%	34%	13%	13%
Tecnología en Deporte	33%	29%	25%	2%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	31%	21%	0%	3%
Terapia Ocupacional	11%	39%	30%	15%	6%
Total general	24%	32%	26%	9%	9%



3.2.3 Califique los siguientes servicios en relación a la CLARIDAD para el trámite

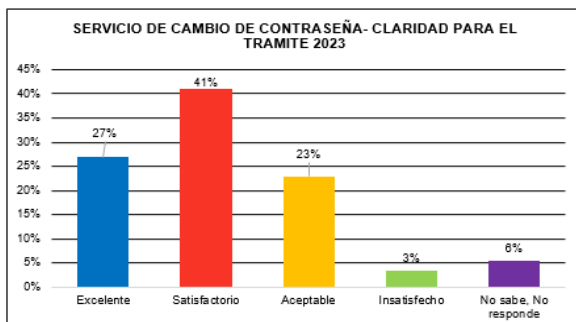
✓ Servicio de inscripción en línea

SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA - CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	24%	56%	16%	1%	3%
Deporte	30%	45%	19%	6%	0%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	42%	5%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	37%	11%	5%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	65%	6%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	21%	43%	27%	4%	5%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	37%	20%	6%	6%
Nutrición y Dietética	18%	36%	32%	11%	4%
Tecnología en Deporte	37%	31%	24%	2%	6%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	31%	17%	3%	7%
Terapia Ocupacional	17%	43%	31%	2%	7%
Total general	28%	43%	21%	4%	4%



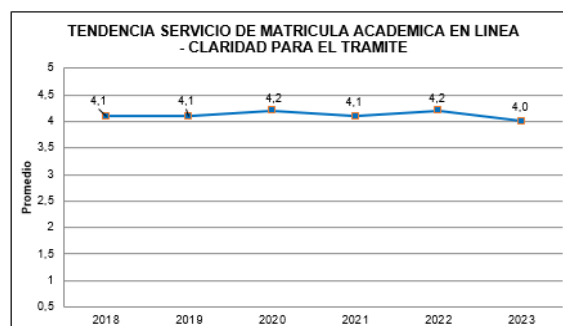
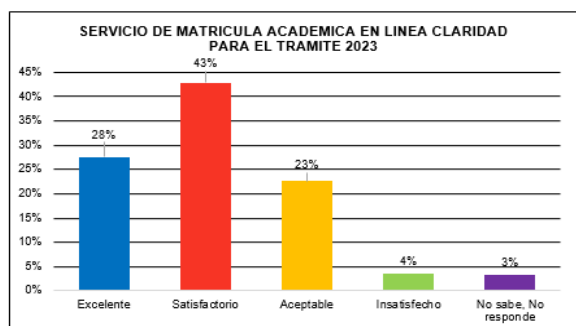
✓ Servicio de cambio de contraseña

SERVICIO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA - CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	22%	50%	16%	7%	4%
Deporte	30%	43%	21%	5%	2%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	42%	5%	5%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	37%	16%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	59%	6%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	83%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	21%	43%	28%	2%	7%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	34%	23%	3%	9%
Nutrición y Dietética	20%	34%	30%	9%	7%
Tecnología en Deporte	35%	25%	27%	2%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	41%	21%	3%	3%
Terapia Ocupacional	17%	44%	33%	0%	6%
Total general	27%	41%	23%	3%	6%



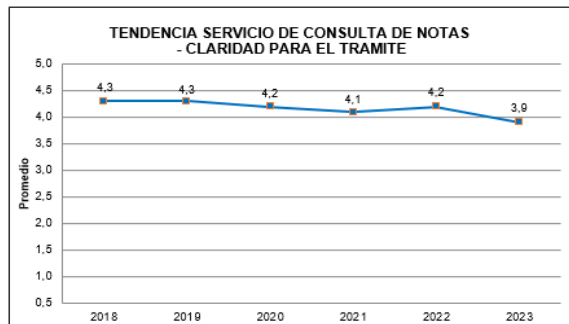
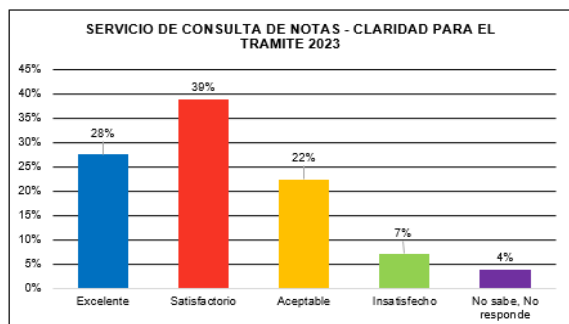
✓ Servicio de matrícula en Línea

SERVICIO DE MATRICULA ACADEMICA EN LINEA - CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	51%	19%	1%	1%
Deporte	30%	44%	21%	5%	0%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	53%	5%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	53%	32%	16%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	53%	0%	6%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	20%	45%	27%	4%	4%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	37%	29%	0%	9%
Nutrición y Dietética	18%	38%	29%	13%	4%
Tecnología en Deporte	33%	35%	25%	2%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	34%	21%	3%	0%
Terapia Ocupacional	17%	46%	31%	0%	6%
Total general	28%	43%	23%	4%	3%



✓ Servicio de consulta de notas

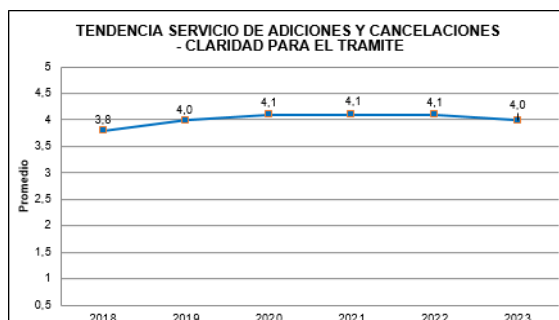
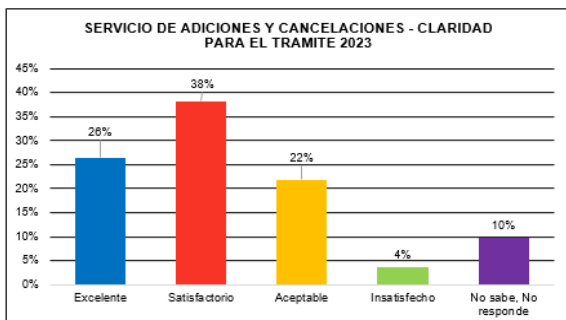
SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS - CLARIDAD PÁRA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	22%	43%	24%	10%	1%
Deporte	30%	36%	23%	10%	1%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	53%	5%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	32%	16%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	53%	6%	0%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	50%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	20%	45%	26%	5%	4%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	37%	20%	6%	6%
Nutrición y Dietética	16%	32%	30%	20%	2%
Tecnología en Deporte	39%	29%	24%	4%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	28%	21%	3%	0%
Terapia Ocupacional	15%	44%	28%	7%	6%
Total general	28%	39%	22%	7%	4%



✓ Servicio de adiciones y cancelaciones

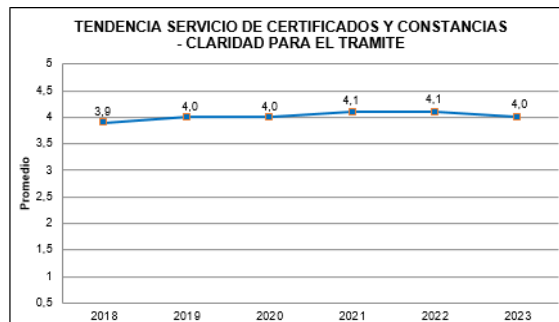
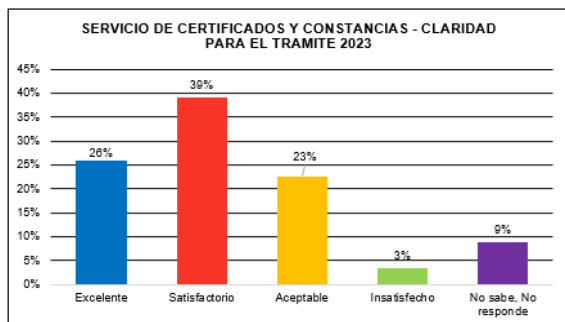
SERVICIO DE ADICIONES Y CANCELACIONES - CLARIDAD PÁRA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	24%	43%	25%	4%	4%
Deporte	28%	43%	19%	4%	7%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	37%	5%	5%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	32%	21%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	47%	6%	0%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	33%	0%	0%	50%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	22%	42%	24%	4%	8%
Mercadeo y Negocios Internacionales	29%	34%	26%	0%	11%
Nutrición y Dietética	16%	32%	27%	13%	13%
Tecnología en Deporte	35%	25%	25%	2%	12%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	34%	10%	3%	10%
Terapia Ocupacional	15%	41%	31%	2%	11%
Total general	26%	38%	22%	4%	10%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Servicio de certificado y constancias

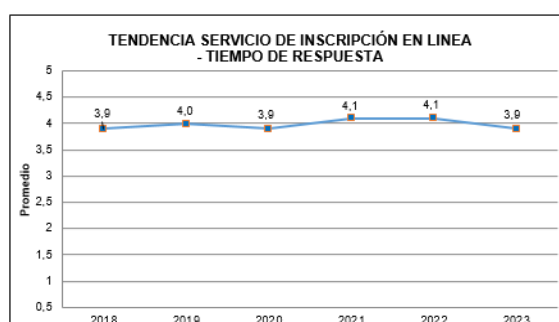
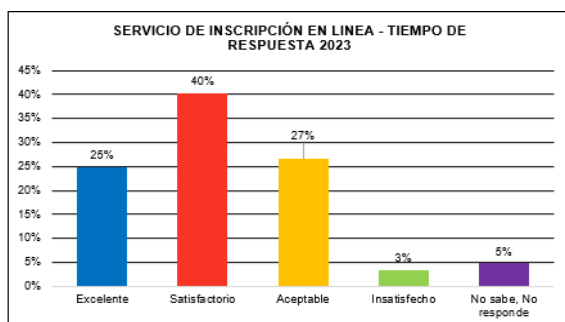
SERVICIO DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS - CLARIDAD PARA EL TRAMITE					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	46%	21%	4%	4%
Deporte	26%	44%	20%	5%	6%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	47%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	32%	21%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	47%	6%	0%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	20%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	33%	0%	0%	50%
Esp. Neurorehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	21%	43%	26%	2%	8%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	34%	23%	0%	11%
Nutrición y Dietética	16%	32%	29%	11%	13%
Tecnología en Deporte	27%	27%	27%	4%	14%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	31%	17%	3%	3%
Terapia Ocupacional	15%	41%	33%	2%	9%
Total general	26%	39%	23%	3%	9%



3.2.4 Califique los siguientes servicios técnicos en relación al TIEMPO de respuesta

✓ Servicio de inscripción en línea

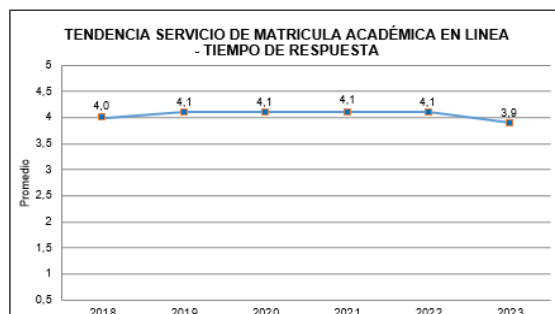
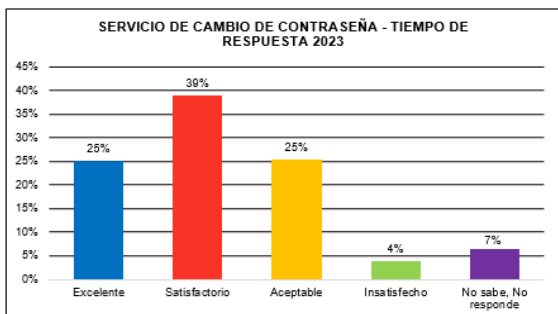
SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	49%	22%	3%	1%
Deporte	30%	43%	25%	3%	0%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	42%	11%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	32%	16%	0%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	47%	12%	0%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	67%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	17%	0%	0%
Fisioterapia	17%	43%	30%	4%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	34%	34%	6%	6%
Nutrición y Dietética	16%	32%	36%	7%	9%
Tecnología en Deporte	29%	39%	24%	4%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	38%	17%	0%	0%
Terapia Ocupacional	9%	39%	43%	2%	7%
Total general	25%	40%	27%	3%	5%



✓ Servicio cambio de contraseña

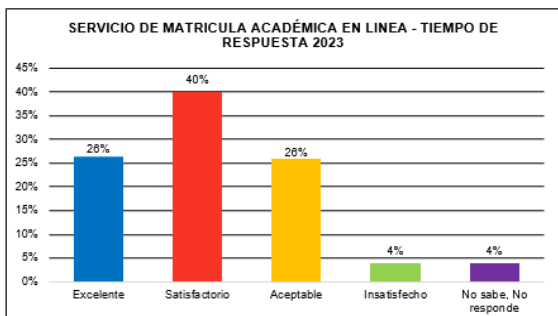
SERVICIO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	22%	49%	19%	7%	3%
Deporte	30%	41%	23%	4%	3%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	8%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	37%	11%	5%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	32%	16%	0%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	47%	12%	0%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	50%	0%	0%	0%
Fisioterapia	19%	42%	28%	4%	8%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	34%	37%	0%	9%
Nutrición y Dietética	18%	32%	32%	11%	7%
Tecnología en Deporte	31%	31%	24%	4%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	34%	24%	0%	3%
Terapia Ocupacional	11%	39%	44%	0%	6%
Total general	25%	39%	25%	4%	7%


INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Servicio de matrícula académica en línea

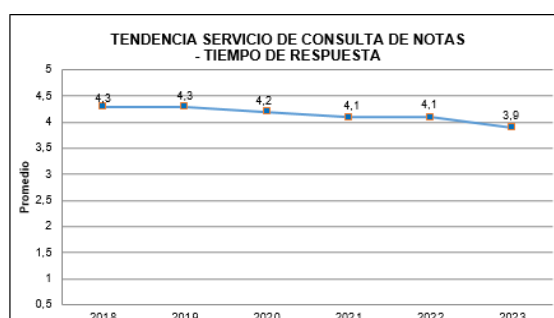
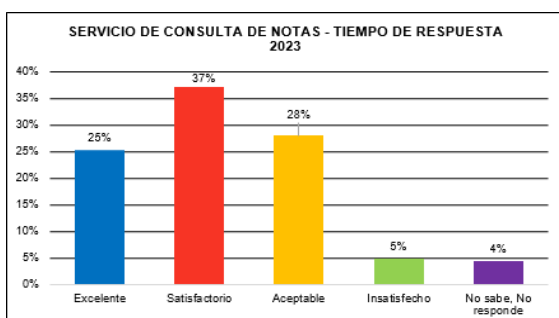
SERVICIO DE MATRICULA ACADEMICA EN LINEA - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	51%	19%	3%	0%
Deporte	30%	42%	23%	5%	0%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	37%	11%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	26%	21%	0%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	47%	12%	0%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	17%	0%	0%
Fisioterapia	18%	41%	32%	4%	5%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	31%	31%	9%	6%
Nutrición y Dietética	14%	36%	34%	11%	5%
Tecnología en Deporte	35%	33%	24%	4%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	41%	17%	0%	0%
Terapia Ocupacional	11%	43%	41%	0%	6%
Total general	26%	40%	26%	4%	4%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	--

✓ Servicio de consulta de notas

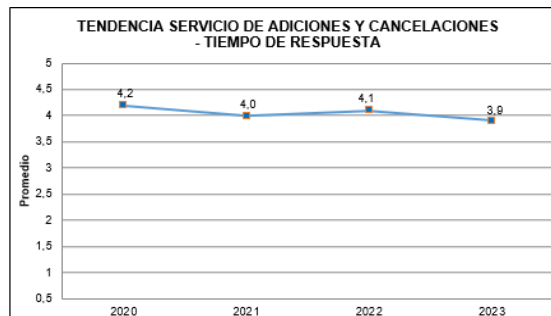
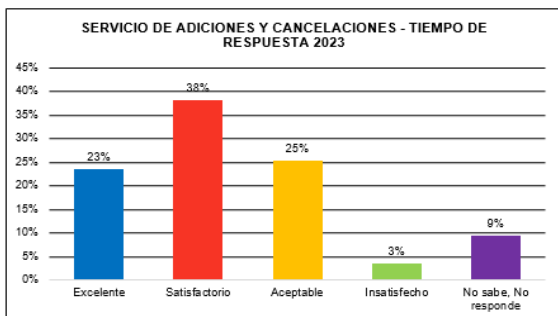
SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	21%	43%	24%	12%	1%
Deporte	31%	34%	29%	5%	1%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	32%	11%	11%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	32%	21%	0%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	47%	12%	0%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	0%	0%	50%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	17%	44%	31%	4%	5%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	37%	34%	0%	6%
Nutrición y Dietética	13%	34%	38%	13%	4%
Tecnología en Deporte	37%	31%	24%	4%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	28%	28%	0%	0%
Terapia Ocupacional	9%	41%	43%	2%	6%
Total general	25%	37%	28%	5%	4%



✓ Servicio de adiciones y cancelaciones

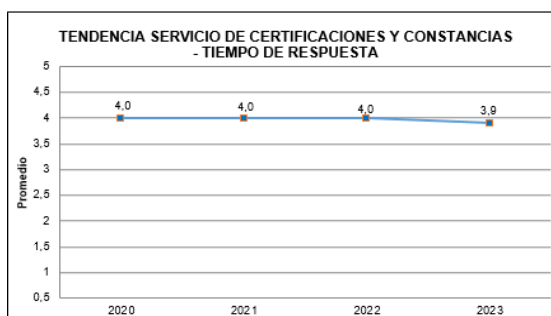
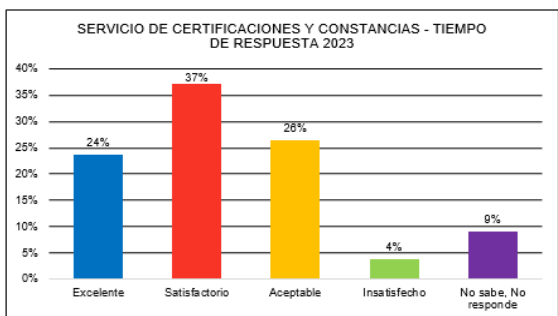
SERVICIO DE ADICIONES Y CANCELACIONES - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	46%	21%	4%	4%
Deporte	27%	41%	25%	3%	5%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	26%	11%	11%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	32%	21%	0%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	41%	12%	0%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	33%	0%	0%	50%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	17%	42%	28%	3%	10%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	29%	37%	0%	14%
Nutrición y Dietética	13%	36%	30%	11%	11%
Tecnología en Deporte	29%	33%	22%	2%	14%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	38%	21%	0%	7%
Terapia Ocupacional	13%	37%	41%	4%	6%
Total general	23%	38%	25%	3%	9%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Servicio de certificaciones y constancias

SERVICIO DE CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS - TIEMPO DE RESPUESTA					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	24%	46%	22%	4%	4%
Deporte	28%	41%	22%	5%	5%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	26%	11%	5%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	32%	16%	5%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	41%	12%	0%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	20%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	33%	0%	0%	50%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	17%	33%	0%	0%
Fisioterapia	17%	40%	29%	4%	9%
Mercadeo y Negocios Internacionales	17%	31%	37%	0%	14%
Nutrición y Dietética	13%	34%	34%	9%	11%
Tecnología en Deporte	27%	31%	24%	4%	14%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	34%	24%	0%	0%
Terapia Ocupacional	13%	35%	43%	2%	7%
Total general	24%	37%	26%	4%	9%



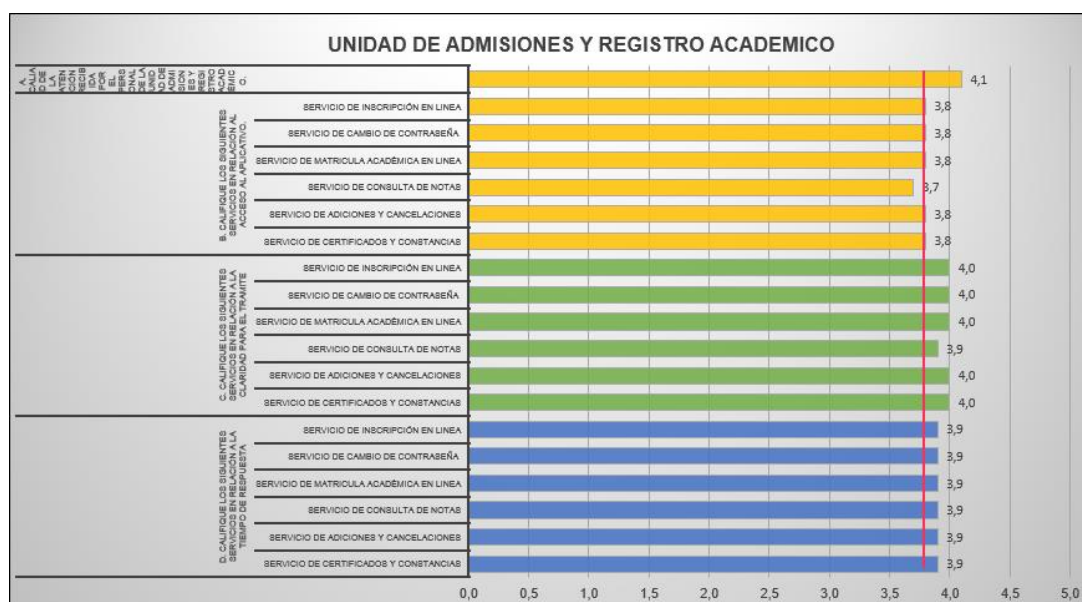
3.2.5 Observaciones Unidad de Admisiones y Registro Académico.

En el gráfico que se presenta a continuación se muestra las calificaciones promedio dadas a cada una de las preguntas aplicadas en la vigencia 2023 a la Unidad de Admisiones y Registro Académico.

En relación al acceso a los servicios brindados por la unidad, se muestra que cuenta con todos los servicios brindados en Aceptable, según la escala de valoración de la encuesta de satisfacción, lo que indica que se debe de establecer un plan de mejoramiento encaminado a mejorar el acceso a los servicios brindados.

En relación a la claridad de los servicios brindados por la unidad, se establece que estos se encuentran en satisfactorios, resultado que al ser contrástalo con el de la vigencia anterior muestra una tendencia a la baja, lo que indica que se debe de establecer un plan de mejoramiento encaminado a aumentar la satisfacción de los usuarios en relación a la claridad de los servicios brindados.


Finalmente, al evaluar el tiempo de respuesta a los servicios brindados por la unidad, encontramos un comportamiento similar al de las otras dos variables anteriormente analizadas en relación a la tendencia de la satisfacción, lo que indica que también se debe de establecer un plan de mejoramiento encaminado a mejorar los servicios en torno al tiempo de respuesta.



Al mirar el resultado de la tendencia global de los últimos tres años, como se muestra en la siguiente gráfica, se logra evidenciar que para la vigencia 2023 esta descendió notablemente, pasando de 4.1 en el 2022 a 3.9 en el 2023



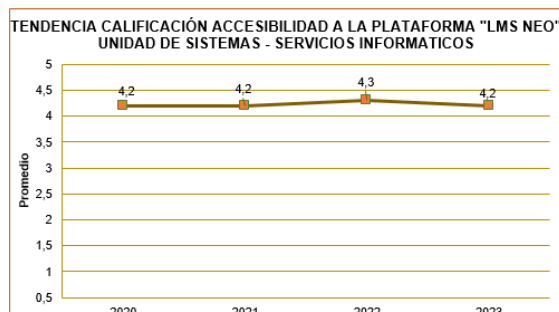
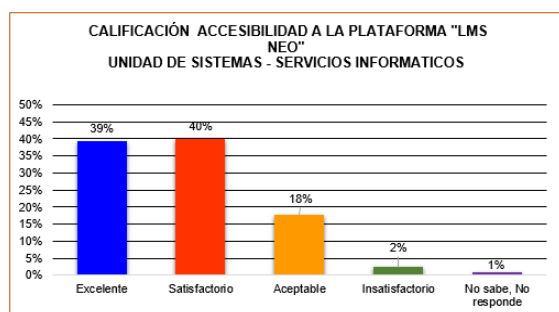
Resultado que indica que la unidad debe de hacer un análisis de por qué estos cambios y establecer los planes de mejoramientos que sean necesarios para mejorar la percepción de los servicios evaluados.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	--

3.3 Unidad de sistemas y servicios informáticos

a. Accesibilidad a la plataforma "LMS NEO"

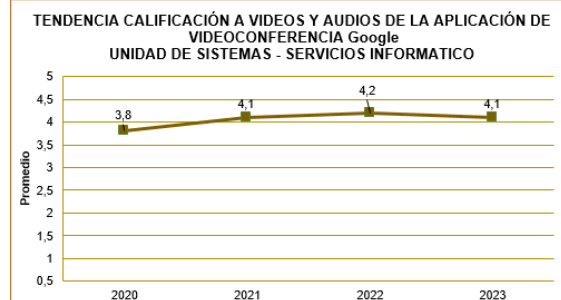
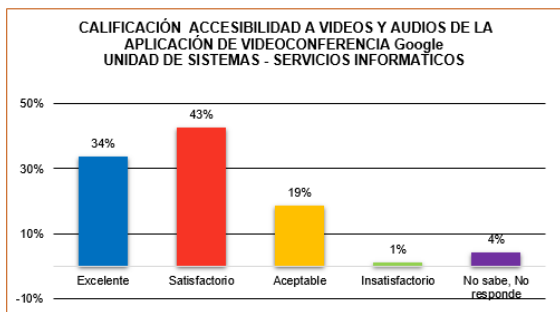
ACCESIBILIDAD A LA PLATAFORMA "LMS NEO" UNIDAD DE SISTEMAS - SERVICIOS INFORMÁTICOS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	46%	41%	9%	4%	0%
Deporte	46%	35%	18%	0%	1%
Esp. en Actividad Física	8%	67%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	37%	11%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	37%	16%	5%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	65%	6%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrena	40%	60%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	50%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	41%	42%	13%	4%	0%
Mercadeo y Negocios Internacionales	37%	29%	29%	6%	0%
Nutrición y Dietética	32%	32%	34%	2%	0%
Tecnología en Deporte	47%	37%	16%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	41%	17%	0%	0%
Terapia Ocupacional	22%	48%	28%	2%	0%
Total general	39%	40%	18%	2%	1%



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

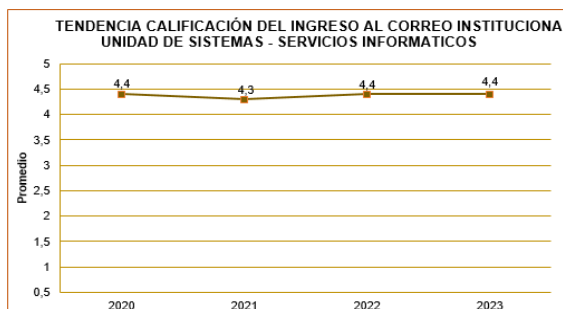
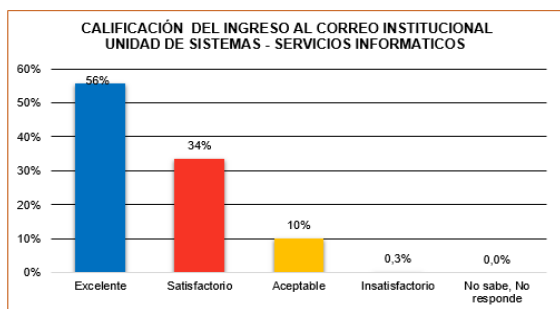
ACCESIBILIDAD A VIDEOS Y AUDIOS DE LA APLICACIÓN DE VIDEOCONFERENCIA Google UNIDAD DE SISTEMAS - SERVICIOS INFORMÁTICOS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	44%	16%	3%	0%
Deporte	29%	42%	25%	0%	5%
Esp. en Actividad Física	17%	58%	0%	0%	25%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	37%	0%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	37%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	24%	12%	0%	35%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrena	40%	40%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	67%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	0%	0%	17%
Fisioterapia	36%	48%	13%	2%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	26%	29%	3%	0%
Nutrición y Dietética	30%	38%	27%	2%	4%
Tecnología en Deporte	35%	45%	16%	0%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	34%	24%	0%	7%
Terapia Ocupacional	22%	52%	26%	0%	0%
Total general	34%	43%	19%	1%	4%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



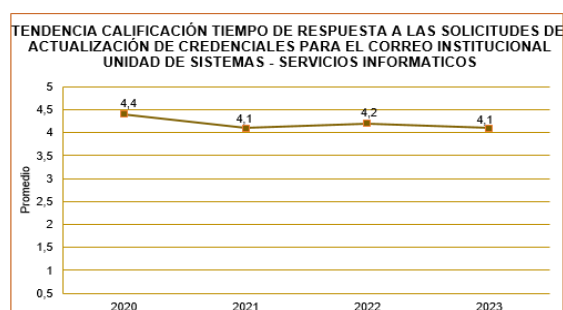
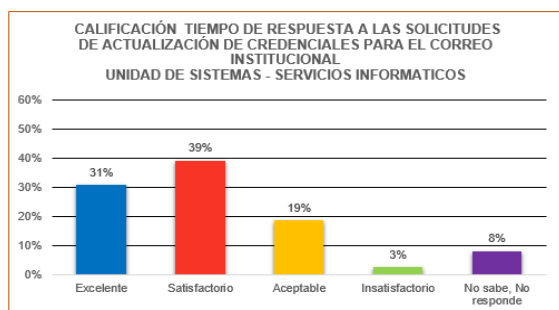
c. Califique el ingreso al correo institucional

CALIFICACIÓN DEL INGRESO AL CORREO INSTITUCIONAL UNIDAD DE SISTEMAS - SERVICIOS INFORMÁTICOS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	54%	38%	4%	3%	0%
Deporte	57%	33%	10%	0%	0%
Esp. en Actividad Física	50%	50%	0%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	68%	26%	5%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	37%	0%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	65%	35%	0%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrena	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	17%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	59%	31%	9%	0%	0%
Mercadeo y Negocios Internacionales	54%	29%	17%	0%	0%
Nutrición y Dietética	43%	32%	25%	0%	0%
Tecnología en Deporte	67%	24%	10%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	59%	34%	7%	0%	0%
Terapia Ocupacional	33%	50%	17%	0%	0%
Total general	56%	34%	10%	0,3%	0,0%

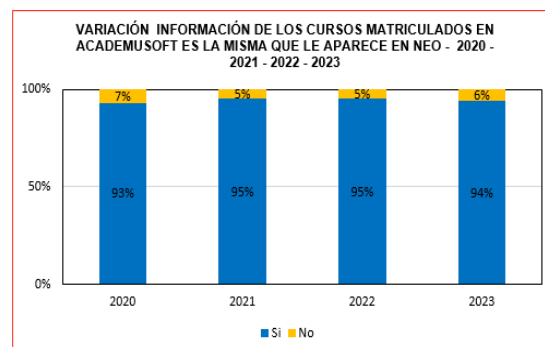
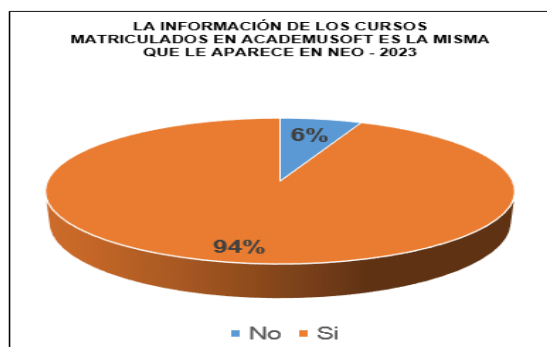


- d. Tiempo de respuesta a las solicitudes de actualización de credenciales para el ingreso al correo Institucional

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	29%	38%	16%	6%	10%
Deporte	37%	39%	17%	3%	4%
Esp. en Actividad Física	25%	50%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	26%	5%	5%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	21%	37%	21%	5%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	41%	6%	0%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrena	40%	60%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	33%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	27%	48%	17%	2%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	29%	23%	6%	3%
Nutrición y Dietética	23%	32%	30%	4%	11%
Tecnología en Deporte	31%	45%	16%	0%	8%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	31%	21%	3%	10%
Terapia Ocupacional	17%	37%	33%	2%	11%
Total general	31%	39%	19%	3%	8%

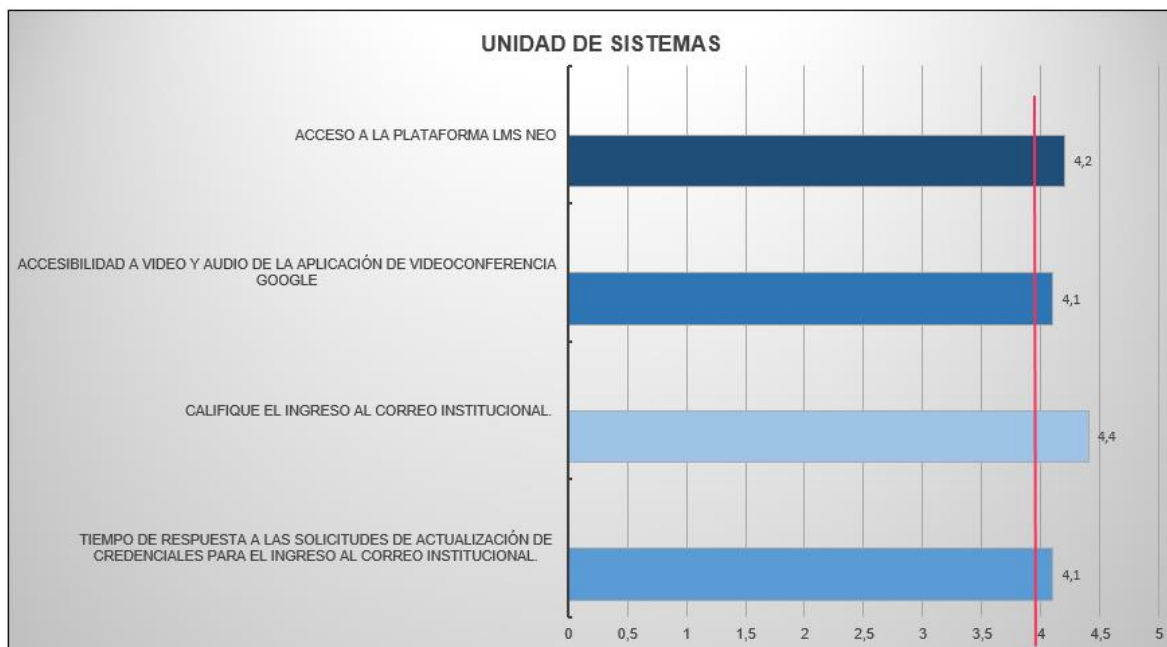


- e. La información de los cursos matriculados en Academusoft es la misma que le aparece en NEO



3.3.1 Observación Unidad de Sistemas

Al observar las tendencias de los servicios brindados por la unidad de sistemas, se logra establecer que los servicios de Accesibilidad a “LMS NEO” y Videos y Audios Aplicaciones de Videoconferencias google, presentan una tendencia a la baja.



Resultado que se refleja en una leve tendencia a la baja de un periodo al otro, como se observa en el siguiente gráfico, donde pasa de 4.28 en el 2022 a 4.20 en el 2023.

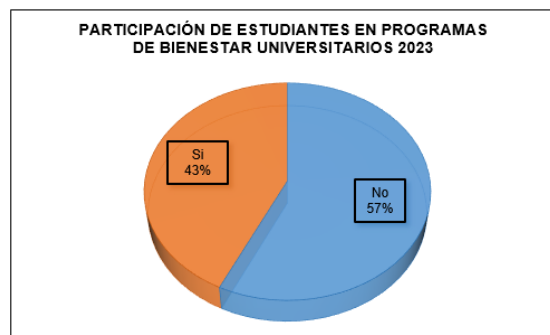


Por otra parte, en relación a la información de los cursos matriculados en Academusoft vs a la información que contiene la NEO, el 7% de los evaluados responden que no es la misma, lo que amerita hacer una revisión, dado que esto es un requisito que se debe de cumplir.

3.4 Unidad de bienestar universitario

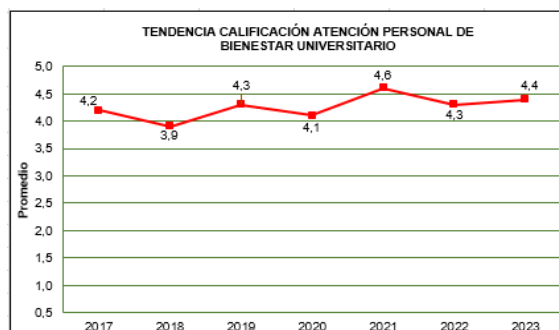
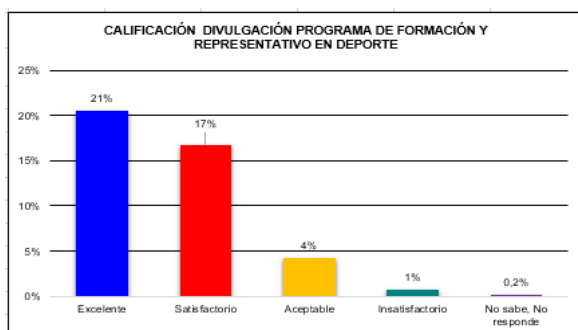
a. ¿Ha usado durante el periodo académico algún servicio brindado por Bienestar Universitario?

PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES EN PROGRAMAS DE BIENESTAR		
PROGRAMA ACADEMICO	No	Si
Administración de Empresas	57%	43%
Deporte	50%	50%
Especialización en Actividad Física	75%	25%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	74%	26%
Especialización en Fisioterapia del Deporte	63%	37%
Especialización en mercadeo Deportivo	53%	47%
Especialización en Neurorehabilitación	40%	60%
Especialización en Periodismo Deportivo	83%	17%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	50%	50%
Fisioterapia	56%	44%
Mercadeo y Negocios Internacionales	54%	46%
Nutrición y Dietética	63%	38%
Tecnología en Deporte	55%	45%
Tecnología en Gestión Deportiva	69%	31%
Terapia Ocupacional	56%	44%
Total general	57%	43%



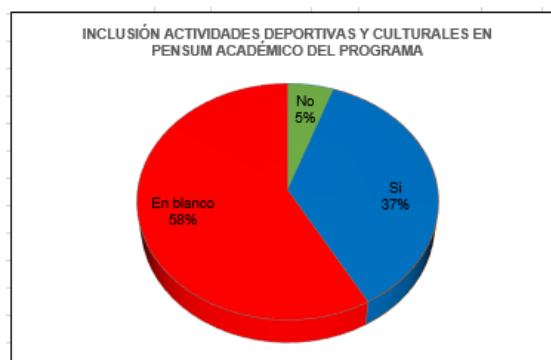
b. Califique la calidad de la atención brindada por el personal de bienestar

CALIFICACIÓN ATENCIÓN PERSONAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO 2023						
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	(En blanco)
Administración de Empresas	18%	18%	3%	1%	1%	59%
Deporte	28%	19%	2%	2%	0%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	16%	11%	0%	0%	0%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	16%	5%	0%	0%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	6%	12%	0%	0%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	40%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	0%	0%	0%	0%	83%
Esp. Neurorehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	24%	15%	5%	0%	0%	56%
Mercadeo y Negocios Internacionales	17%	20%	6%	0%	0%	57%
Nutrición y Dietética	20%	9%	9%	0%	0%	63%
Tecnología en Deporte	18%	27%	0%	0%	0%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	21%	3%	0%	0%	69%
Terapia Ocupacional	15%	19%	9%	2%	0%	56%
Total general	21%	17%	4%	1%	0,2%	58%



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 ACADEMICO	No	Si	En blanco
Administración de Empresas	1%	40%	59%
Deporte	10%	41%	50%
Especialización en Actividad Física	0%	25%	75%
Especialización en Dirección y Gestión Deportiva	5%	21%	74%
Especialización en Fisioterapia del Deporte	16%	21%	63%
Especialización en mercadeo Deportivo	0%	47%	53%
Especialización en Neurorehabilitación	20%	40%	40%
Especialización en Periodismo Deportivo	0%	17%	83%
Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	0%	33%	67%
Fisioterapia	6%	39%	56%
Mercadeo y Negocios Internacionales	3%	37%	60%
Nutrición y Dietética	5%	32%	63%
Tecnología en Deporte	4%	41%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	0%	31%	69%
Terapia Ocupacional	7%	33%	59%
Total General	5%	36%	58%



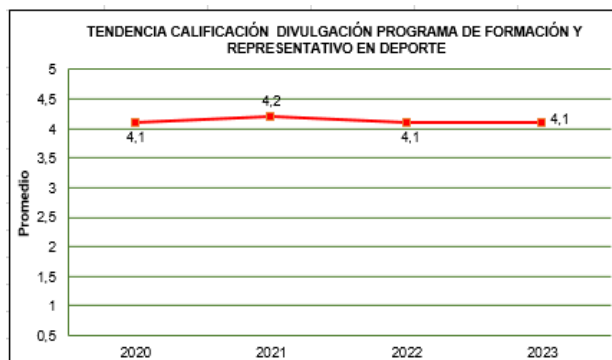
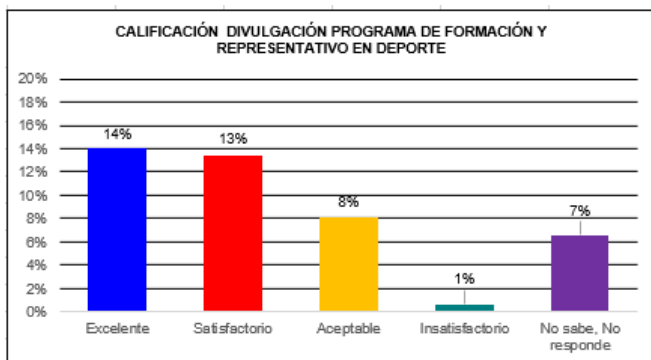
Califique los programas y servicios ofertados por bienestar universitario en relación a su divulgación, acceso y calidad.

3.4.1 Divulgación de los programas o servicio de bienestar universitario

✓ Programa de formación y representativo en deporte

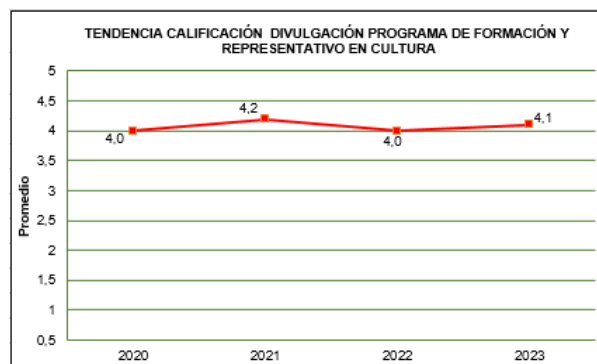
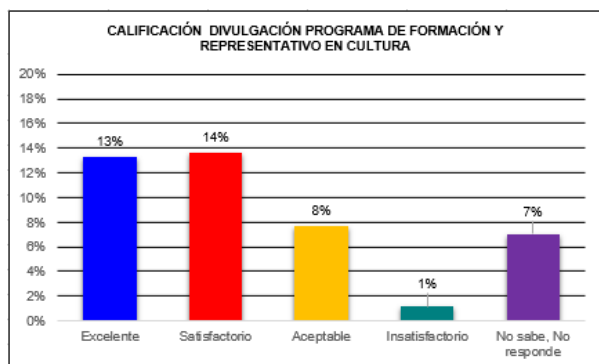
CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN PROGRAMA DE FORMACIÓN Y REPRESENTATIVO EN DEPORTE 2023						
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	10%	21%	6%	1%	4%	57%
Deporte	24%	10%	9%	1%	7%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	11%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	18%	12%	0%	0%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	17%	0%	0%	0%	83%
Esp. Neurorehabilitación	50%	0%	0%	0%	0%	50%
Fisioterapia	11%	11%	13%	1%	8%	56%
Mercadeo y Negocios Internacionales	11%	20%	0%	0%	14%	54%
Nutrición y Dietética	16%	11%	7%	0%	4%	63%
Tecnología en Deporte	14%	22%	6%	0%	4%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	21%	0%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	6%	9%	19%	2%	9%	56%
Total general	14%	13%	8%	1%	7%	57%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



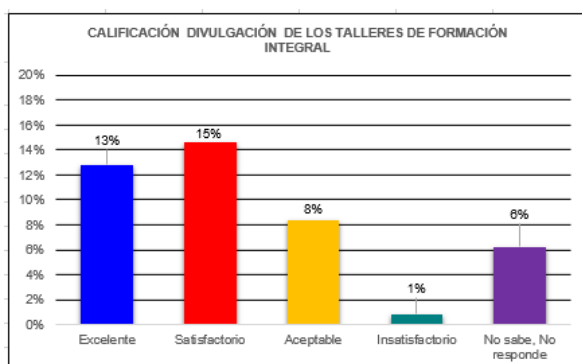
✓ Programas formativos y eventos en cultura

CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN PROGRAMAS FORMATIVOS Y EVENTOS EN CULTURA 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	12%	18%	7%	1%	4%	57%
Deporte	22%	11%	9%	1%	8%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	11%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	12%	18%	0%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	17%	0%	0%	0%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	33%	17%	0%	0%	0%	50%
Fisioterapia	12%	16%	9%	1%	7%	56%
Mercadeo y Negocios Internacionales	11%	17%	0%	0%	17%	54%
Nutrición y Dietética	13%	9%	7%	2%	7%	63%
Tecnología en Deporte	12%	20%	10%	0%	4%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	10%	10%	7%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	4%	13%	15%	6%	7%	56%
Total general	13%	14%	8%	1%	7%	57%



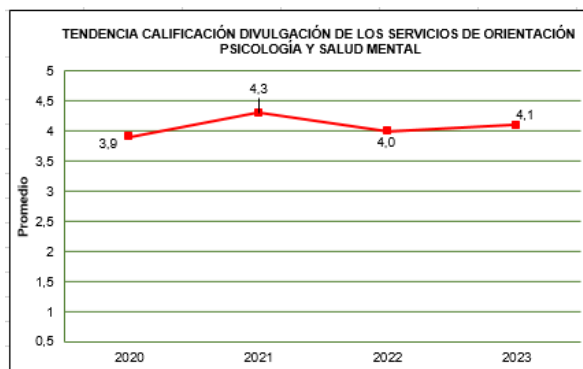
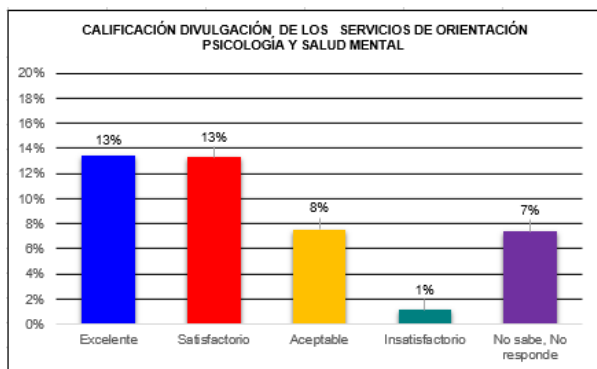
✓ Talleres de formación integral

CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN DE LOS TALLERES DE FORMACIÓN INTEGRAL 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	7%	22%	7%	1%	4%	57%
Deporte	19%	14%	8%	2%	8%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	11%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	12%	18%	0%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	17%	0%	0%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	33%	17%	0%	0%	0%	50%
Fisioterapia	13%	15%	9%	0%	7%	56%
Mercadeo y Negocios Internacionales	14%	17%	6%	0%	9%	54%
Nutrición y Dietética	11%	13%	5%	2%	7%	63%
Tecnología en Deporte	14%	18%	14%	0%	0%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	10%	17%	0%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	6%	11%	19%	2%	7%	56%
Total general	13%	15%	8%	1%	6%	57%



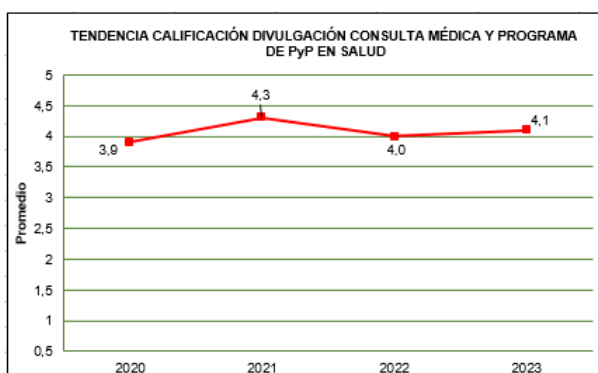
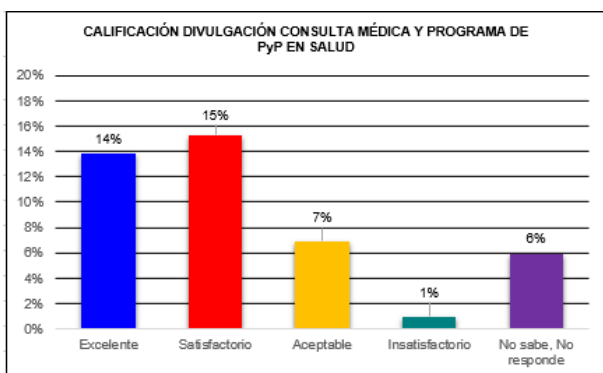
✓ Servicio de orientación psicología y actividades en salud mental.


CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLOGÍA Y SALUD MENTAL 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	7%	25%	1%	1%	7%	57%
Deporte	19%	12%	5%	4%	10%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	11%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	12%	12%	0%	12%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	20%	0%	20%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	33%	0%	0%	0%	17%	50%
Fisioterapia	13%	16%	9%	0%	6%	56%
Mercadeo y Negocios Internacionales	11%	14%	6%	3%	11%	54%
Nutrición y Dietética	14%	5%	11%	2%	5%	63%
Tecnología en Deporte	14%	20%	10%	0%	2%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	10%	10%	7%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	11%	7%	19%	0%	7%	56%
Total general	13%	13%	8%	1%	7%	57%



✓ Consulta médica y programas de PyP en salud

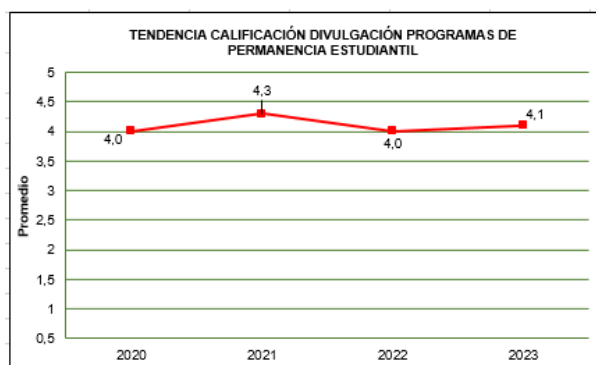
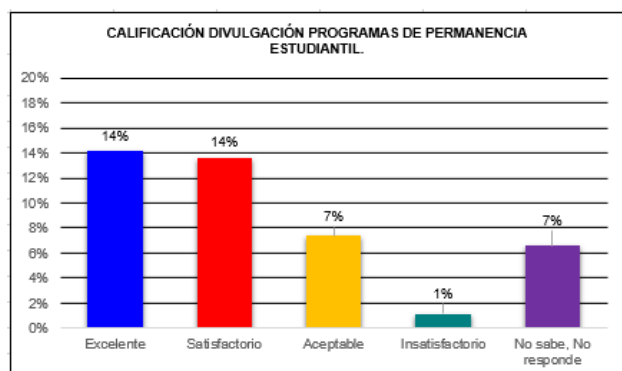
CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN CONSULTA MÉDICA Y PROGRAMA DE PyP EN SALUD 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	9%	22%	1%	3%	7%	57%
Deporte	20%	16%	8%	1%	6%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	11%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	6%	6%	0%	12%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	0%	0%	0%	0%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	33%	17%	0%	0%	0%	50%
Fisioterapia	11%	19%	9%	0%	5%	56%
Mercadeo y Negocios Internacionales	17%	20%	0%	0%	9%	54%
Nutrición y Dietética	14%	5%	11%	2%	5%	63%
Tecnología en Deporte	12%	24%	6%	0%	4%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	17%	3%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	9%	7%	19%	4%	6%	56%
Total general	14%	15%	7%	1%	6%	57%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--

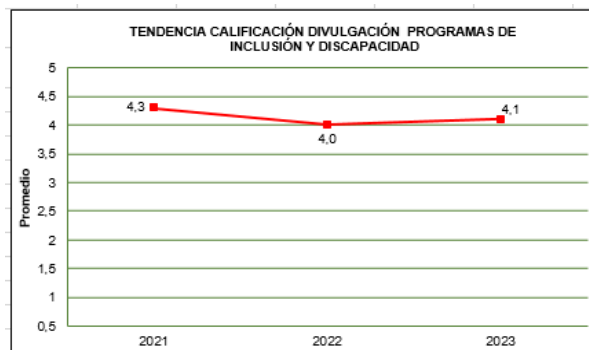
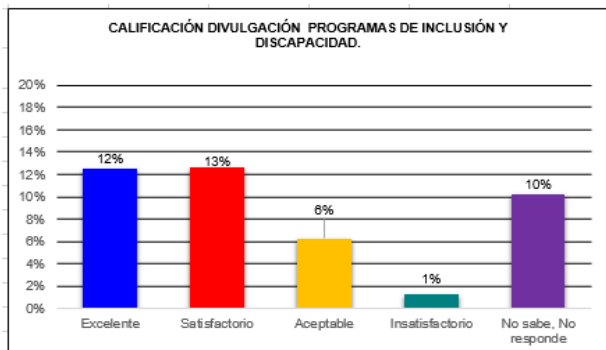
✓ Programas de permanencia estudiantil

CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN PROGRAMAS DE PERMANENCIA ESTUDIANTIL 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	12%	22%	4%	1%	3%	57%
Deporte	19%	10%	9%	3%	10%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	11%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	18%	12%	0%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	20%	0%	20%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	33%	0%	0%	0%	17%	50%
Fisioterapia	13%	14%	10%	2%	5%	56%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	17%	0%	0%	9%	54%
Nutrición y Dietética	16%	7%	5%	0%	9%	63%
Tecnología en Deporte	12%	22%	8%	0%	4%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	10%	10%	7%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	6%	17%	15%	2%	6%	56%
Total general	14%	14%	7%	1%	7%	57%



✓ Programas de inclusión y discapacidad

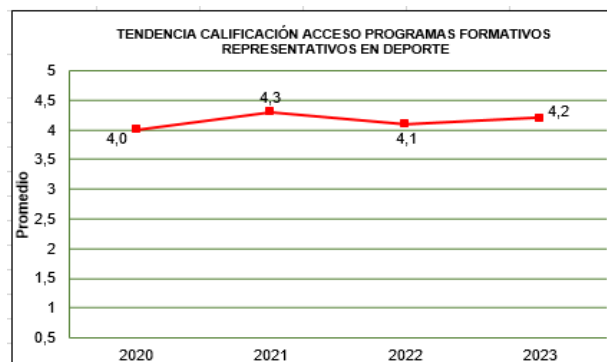
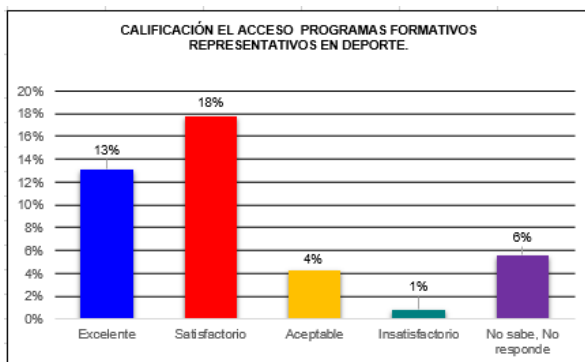
CALIFICACIÓN DIVULGACIÓN PROGRAMAS DE INCLUSIÓN Y DISCAPACIDAD 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	7%	19%	3%	4%	9%	57%
Deporte	17%	12%	8%	2%	11%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	11%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	6%	6%	0%	12%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	33%	0%	0%	0%	17%	50%
Fisioterapia	12%	9%	11%	1%	11%	56%
Mercadeo y Negocios Internacionales	11%	14%	3%	0%	17%	54%
Nutrición y Dietética	14%	5%	7%	2%	9%	63%
Tecnología en Deporte	12%	24%	4%	0%	6%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	3%	24%	0%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	7%	13%	11%	2%	11%	56%
Total general	12%	13%	6%	1%	10%	57%




3.4.2 Acceso a los programas o servicios de Bienestar Universitario

✓ Programas formativos y representativos en deporte.

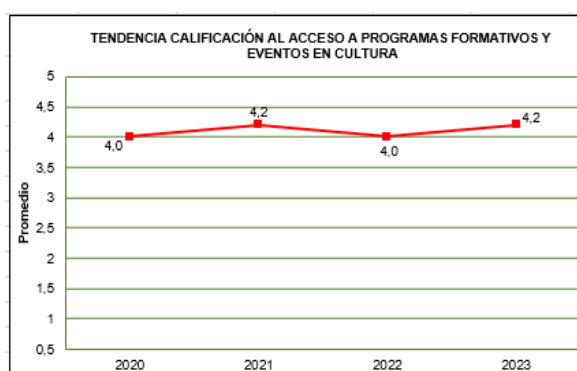
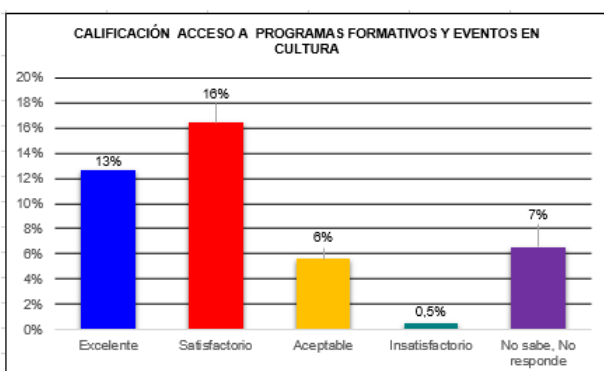
CALIFICACIÓN ACCESO PROGRAMAS FORMATIVOS REPRESENTATIVOS EN DEPORTE 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	13%	21%	4%	1%	3%	57%
Deporte	22%	15%	6%	1%	6%	50%
Esp. en Actividad Física	17%	8%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	16%	11%	0%	0%	0%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	11%	16%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	12%	18%	0%	0%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	17%	0%	0%	83%
Esp. Neurorehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	11%	20%	5%	1%	6%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	11%	20%	3%	0%	11%	54%
Nutrición y Dietética	13%	16%	4%	0%	4%	64%
Tecnología en Deporte	14%	25%	2%	0%	4%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	21%	0%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	4%	17%	6%	4%	9%	61%
Total general	13%	18%	4%	1%	6%	58%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--

✓ Programas formativos y eventos en cultura

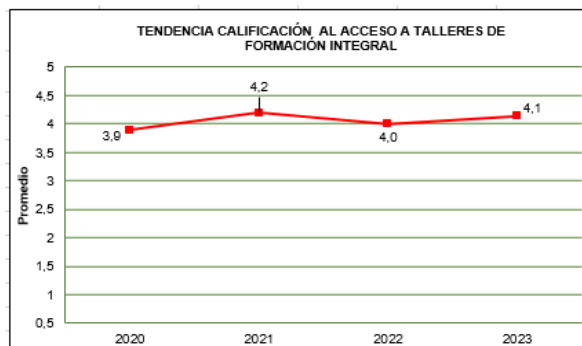
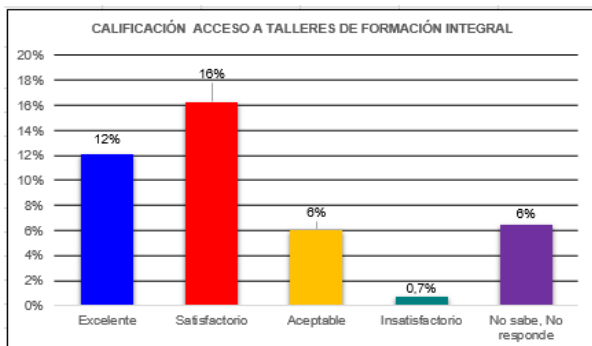
CALIFICACIÓN ACCESO A PROGRAMAS FORMATIVOS Y EVENTOS EN CULTURA 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	9%	25%	6%	1%	1%	57%
Deporte	19%	16%	8%	0%	7%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	11%	16%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	12%	18%	0%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	17%	0%	0%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	11%	18%	6%	0%	7%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	11%	20%	0%	0%	14%	54%
Nutrición y Dietética	13%	11%	5%	0%	7%	64%
Tecnología en Deporte	16%	22%	6%	0%	2%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	14%	10%	3%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	6%	15%	6%	4%	11%	59%
Total general	13%	16%	6%	0,5%	7%	58%



✓ Talleres de formación integral

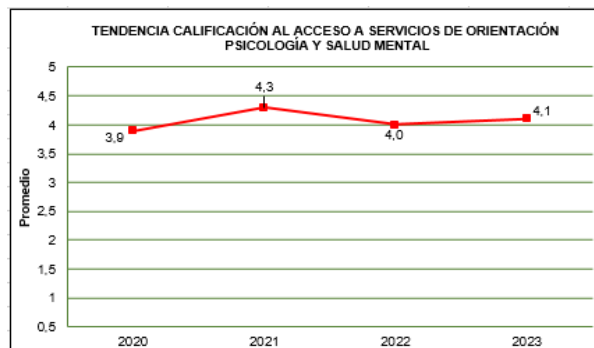
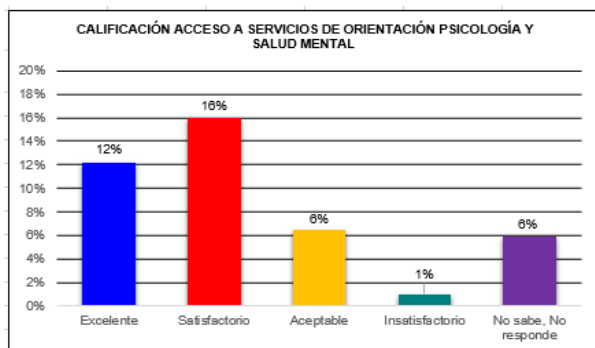
CALIFICACIÓN ACCESO A TALLERES DE FORMACIÓN INTEGRAL 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	9%	24%	6%	1%	3%	57%
Deporte	15%	17%	10%	0%	7%	51%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	11%	16%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	12%	12%	6%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	17%	0%	0%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	12%	17%	6%	0%	7%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	11%	17%	9%	0%	9%	54%
Nutrición y Dietética	13%	9%	4%	2%	9%	64%
Tecnología en Deporte	16%	24%	4%	0%	2%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	14%	14%	0%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	6%	15%	9%	2%	9%	59%
Total general	12%	16%	6%	0,7%	6%	58%


INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Servicio de orientación psicología y actividades en salud mental

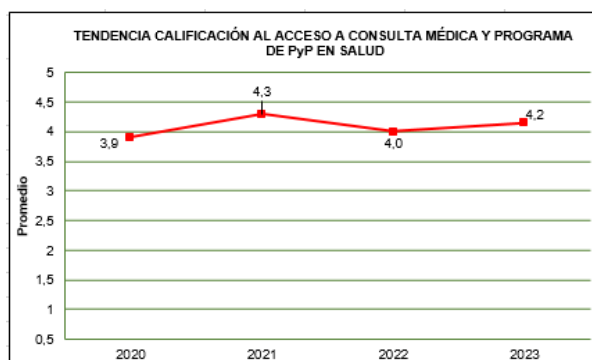
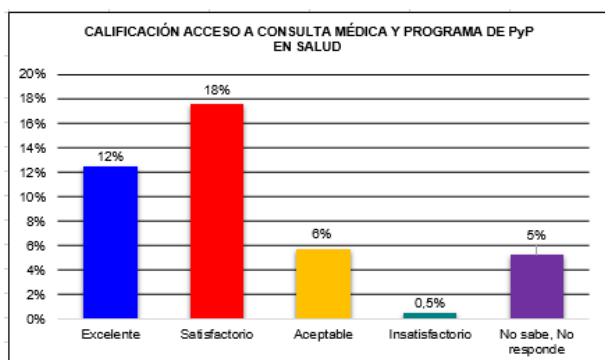
CALIFICACIÓN ACCESO A SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLOGÍA Y SALUD MENTAL 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	9%	22%	6%	1%	4%	57%
Deporte	16%	14%	9%	1%	8%	52%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	21%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	12%	18%	0%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	20%	0%	20%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	13%	20%	5%	1%	5%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	11%	14%	9%	3%	6%	57%
Nutrición y Dietética	14%	9%	5%	0%	7%	64%
Tecnología en Deporte	14%	20%	8%	0%	4%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	17%	3%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	7%	15%	9%	4%	7%	57%
Total general	12%	16%	6%	1%	6%	59%



<div> <div> <div>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</div>  <div> <div>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</div> </div> </div> </div>	<div> <div>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS”</div> <div>2023</div> </div>
---	---

✓ Consulta médica y programas de PyP en salud

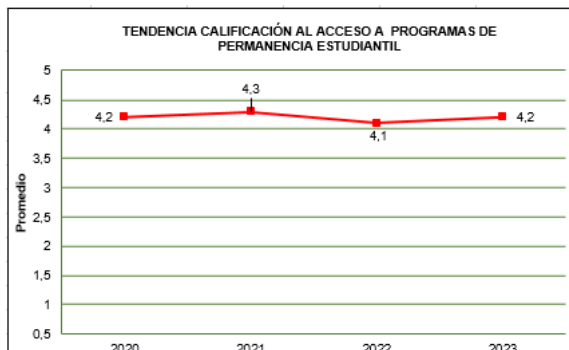
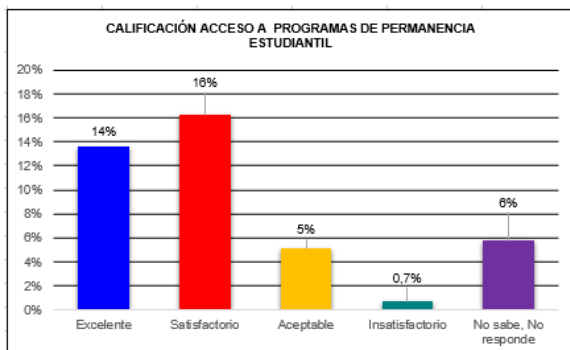
CALIFICACIÓN ACCESO A CONSULTA MÉDICA Y PROGRAMA DE PyP EN SALUD 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	9%	18%	6%	1%	6%	60%
Deporte	19%	19%	7%	1%	4%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	5%	16%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	26%	0%	0%	5%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	12%	12%	0%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	0%	0%	0%	0%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	11%	20%	7%	0%	4%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	14%	3%	0%	9%	54%
Nutrición y Dietética	11%	13%	7%	0%	5%	64%
Tecnología en Deporte	14%	24%	4%	0%	4%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	21%	0%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	6%	15%	11%	2%	9%	57%
Total general	12%	18%	6%	0,5%	5%	58%



✓ Programas de permanencia estudiantil

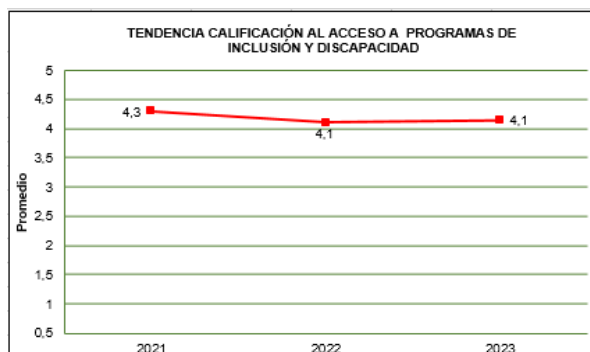
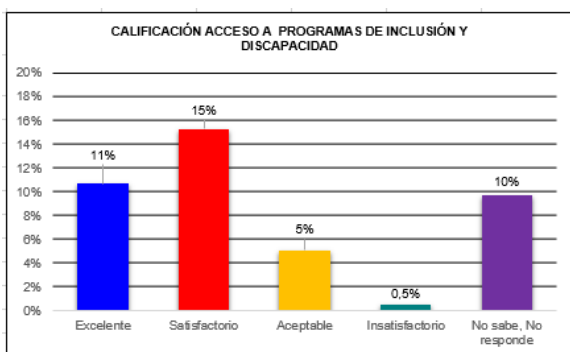
CALIFICACIÓN ACCESO A PROGRAMAS DE PERMANENCIA ESTUDIANTIL 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	16%	18%	4%	1%	3%	57%
Deporte	21%	13%	10%	0%	6%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	21%	0%	0%	11%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	12%	12%	0%	12%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	17%	0%	0%	0%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	12%	20%	5%	2%	5%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	14%	20%	0%	0%	9%	57%
Nutrición y Dietética	13%	11%	4%	0%	9%	64%
Tecnología en Deporte	14%	22%	6%	0%	4%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	10%	14%	3%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	6%	19%	7%	2%	6%	61%
Total general	14%	16%	5%	0,7%	6%	59%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Programas de inclusión y discapacidad

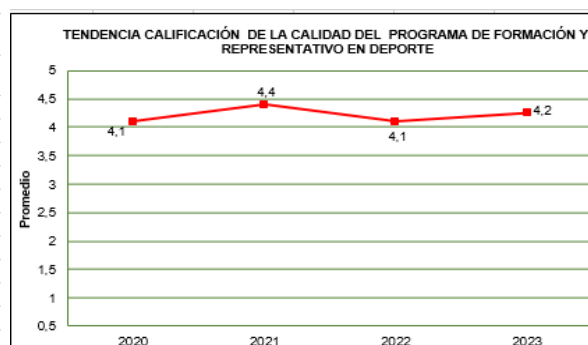
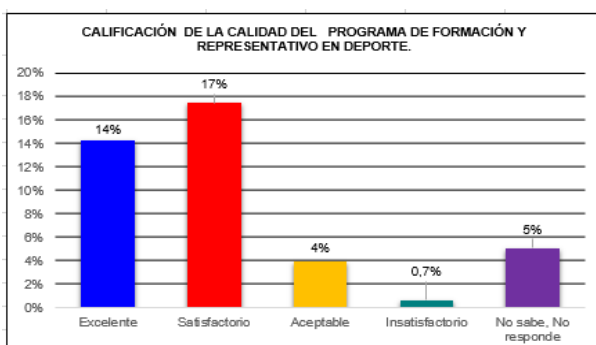
CALIFICACIÓN ACCESO A PROGRAMAS INCLUSIÓN Y DISCAPACIDAD 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	6%	19%	6%	1%	9%	59%
Deporte	17%	13%	10%	1%	9%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	16%	0%	0%	16%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	18%	6%	0%	12%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	10%	17%	5%	0%	10%	58%
Mercadeo y Negocios Internacionales	9%	14%	6%	0%	14%	57%
Nutrición y Dietética	11%	11%	4%	0%	11%	64%
Tecnología en Deporte	12%	24%	4%	0%	6%	55%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	17%	3%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	6%	15%	6%	2%	13%	59%
Total general	11%	15%	5%	0,5%	10%	59%



f. Calidad de los programas o servicios de bienestar universitario

✓ Programas formativos y representativos en deporte

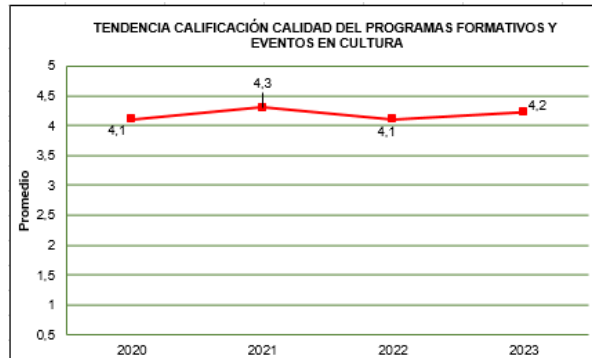
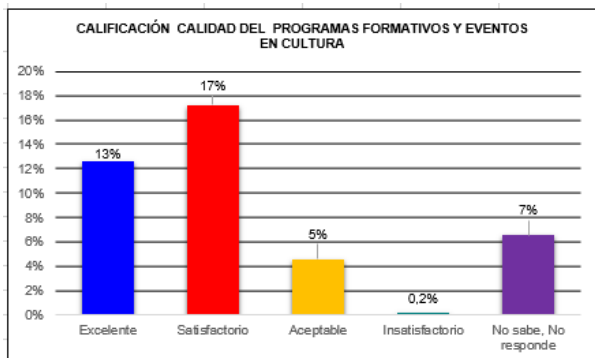
CALIFICACIÓN CALIDAD DEL PROGRAMA FORMATIVO Y REPRESENTATIVO EN DEPORTE 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	13%	21%	4%	1%	3%	57%
Deporte	23%	14%	6%	2%	5%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	16%	11%	0%	0%	0%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	21%	5%	0%	5%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	12%	6%	0%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	17%	0%	0%	0%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	12%	21%	4%	0%	6%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	17%	17%	0%	0%	9%	57%
Nutrición y Dietética	13%	16%	4%	0%	4%	64%
Tecnología en Deporte	14%	25%	2%	0%	2%	57%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	17%	3%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	7%	13%	7%	2%	11%	59%
Total general	14%	17%	4%	0,7%	5%	59%



✓ Programas formativos y eventos en cultura

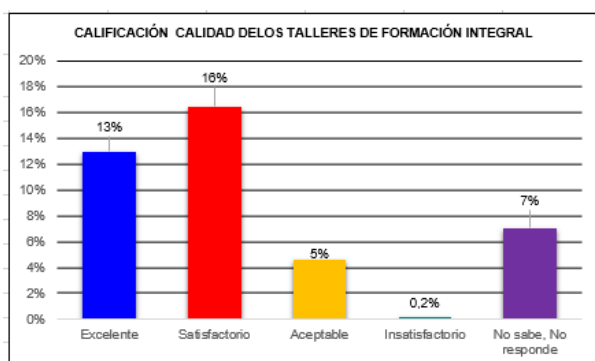
CALIFICACIÓN CALIDAD DEL PROGRAMAS FORMATIVOS Y EVENTOS EN CULTURA 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	12%	22%	3%	1%	4%	57%
Deporte	20%	18%	6%	0%	6%	50%
Esp. en Actividad Física	17%	0%	0%	0%	0%	83%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	21%	5%	0%	5%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	18%	6%	0%	12%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	13%	20%	4%	0%	6%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	6%	23%	3%	0%	11%	57%
Nutrición y Dietética	13%	9%	5%	0%	9%	64%
Tecnología en Deporte	12%	24%	4%	0%	4%	57%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	14%	7%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	9%	13%	9%	0%	9%	59%
Total general	13%	17%	5%	0,2%	7%	59%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



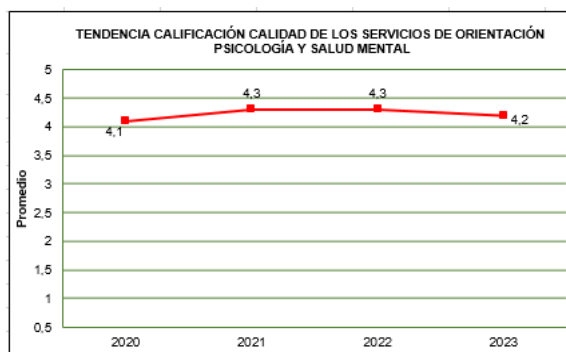
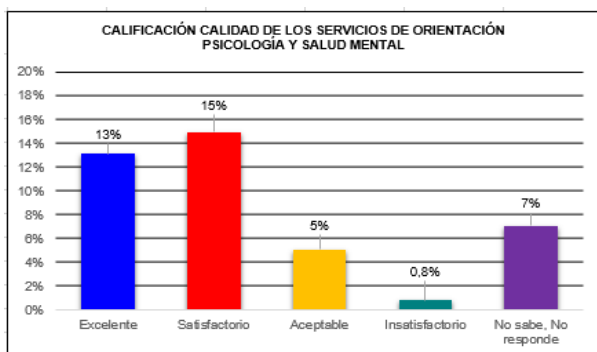
✓ Talleres de formación integral

CALIFICACIÓN CALIDAD DE LOS TALLERES DE FORMACIÓN INTEGRAL 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	10%	24%	3%	1%	4%	57%
Deporte	21%	16%	7%	0%	6%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	21%	5%	0%	5%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	18%	6%	0%	12%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	13%	18%	4%	0%	7%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	11%	20%	3%	0%	9%	57%
Nutrición y Dietética	11%	9%	5%	0%	11%	64%
Tecnología en Deporte	14%	22%	4%	0%	4%	57%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	14%	3%	0%	3%	72%
Terapia Ocupacional	7%	13%	9%	0%	11%	59%
Total general	13%	16%	5%	0.2%	7%	59%



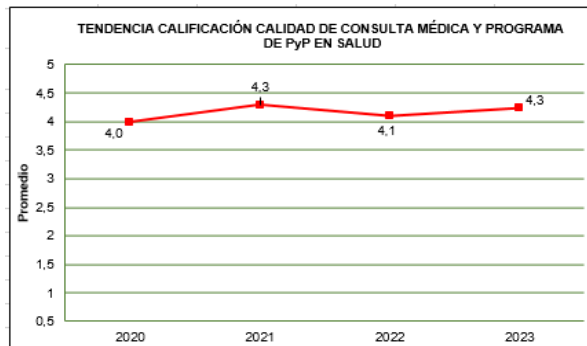
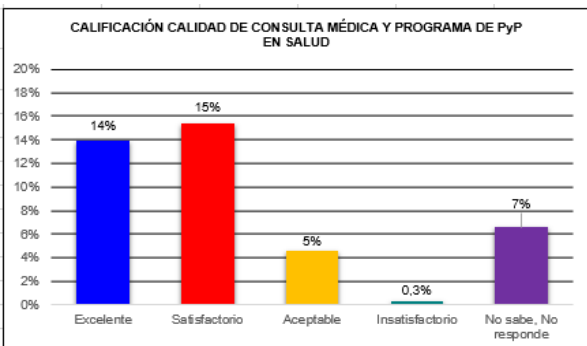
✓ Servicio de orientación psicología y actividades en salud mental

CALIFICACIÓN CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLOGÍA Y SALUD MENTAL 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	9%	22%	4%	1%	6%	57%
Deporte	20%	12%	6%	2%	10%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	21%	5%	0%	5%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	12%	0%	0%	24%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	20%	0%	20%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	14%	18%	5%	1%	4%	58%
Mercadeo y Negocios Internacionales	14%	14%	0%	3%	11%	57%
Nutrición y Dietética	11%	11%	5%	0%	9%	64%
Tecnología en Deporte	14%	20%	4%	0%	4%	59%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	10%	10%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	9%	13%	11%	0%	7%	59%
Total general	13%	15%	5%	0,8%	7%	59%



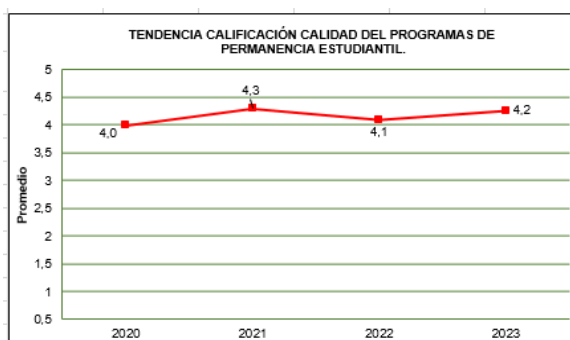
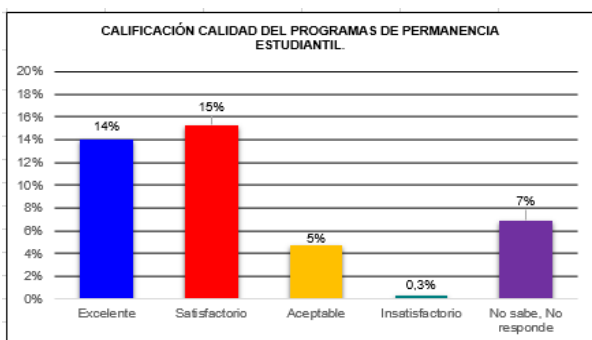
✓ Consulta médica y programas de PyP en salud

CALIFICACIÓN CALIDAD DE CONSULTA MÉDICA Y PROGRAMA DE PyP EN SALUD 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	6%	22%	4%	1%	9%	57%
Deporte	21%	14%	7%	1%	6%	51%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	21%	5%	0%	5%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	6%	0%	0%	18%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	0%	0%	0%	0%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	16%	17%	4%	0%	6%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	11%	0%	0%	9%	60%
Nutrición y Dietética	11%	9%	7%	0%	7%	66%
Tecnología en Deporte	12%	25%	2%	0%	4%	57%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	14%	7%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	9%	15%	9%	0%	7%	59%
Total general	14%	15%	5%	0,3%	7%	59%



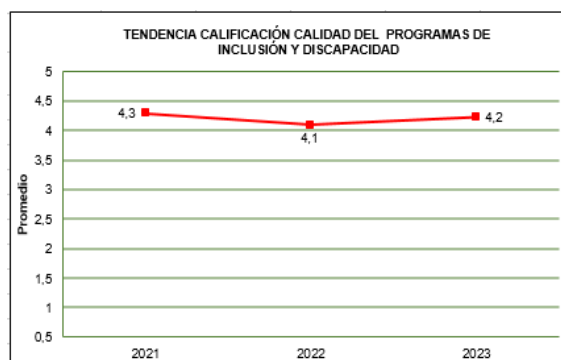
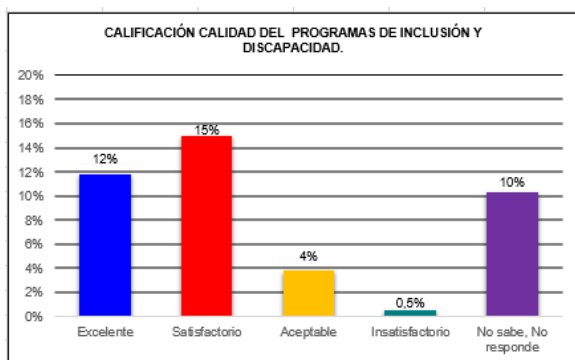
✓ Programas de permanencia estudiantil

CALIFICACIÓN CALIDAD DEL PROGRAMAS DE PERMANENCIA ESTUDIANTIL 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	13%	22%	3%	1%	3%	57%
Deporte	21%	12%	9%	0%	8%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	21%	5%	0%	5%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	12%	6%	0%	18%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	13%	17%	4%	1%	7%	58%
Mercadeo y Negocios Internacionales	14%	17%	0%	0%	11%	57%
Nutrición y Dietética	14%	9%	4%	0%	9%	64%
Tecnología en Deporte	14%	22%	4%	0%	4%	57%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	14%	7%	0%	3%	69%
Terapia Ocupacional	11%	15%	9%	0%	6%	59%
Total general	14%	15%	5%	0.3%	7%	59%



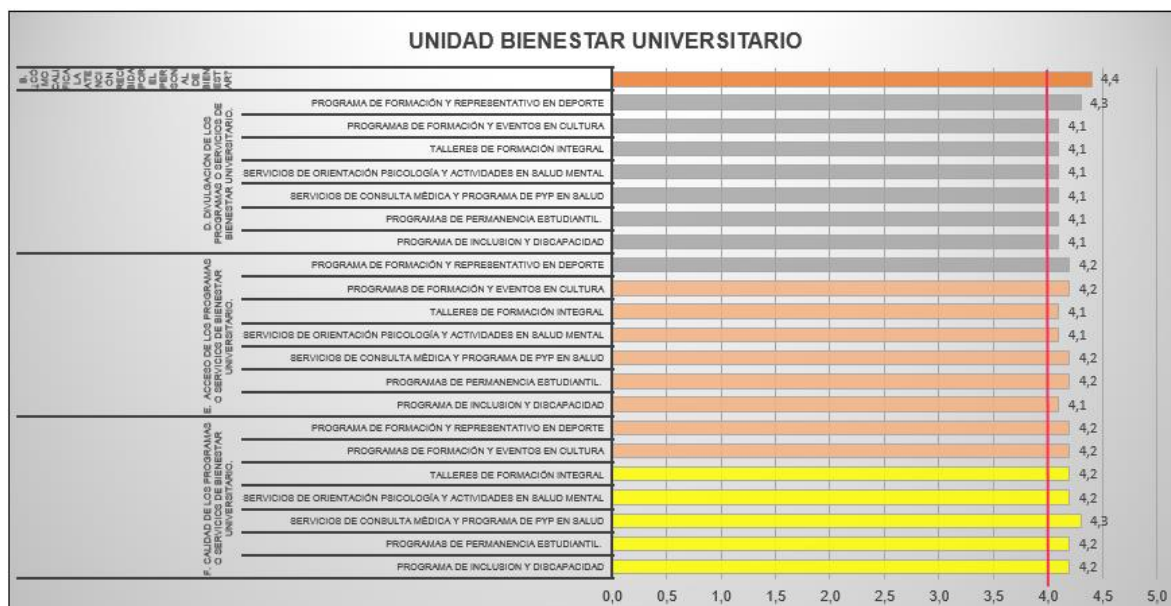
✓ Programas de inclusión y discapacidad

CALIFICACIÓN CALIDAD DEL PROGRAMAS DE INCLUSIÓN Y DISCAPACIDAD 2023						
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde	En blanco
Administración de Empresas	6%	24%	1%	1%	10%	57%
Deporte	18%	14%	7%	0%	10%	50%
Esp. en Actividad Física	25%	0%	0%	0%	0%	75%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	11%	11%	0%	0%	5%	74%
Esp. en Mercadeo Deportivo	5%	21%	5%	0%	5%	63%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	12%	0%	0%	18%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	0%	0%	0%	40%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	0%	0%	0%	0%	17%	83%
Esp. Neurorrehabilitación	17%	17%	0%	0%	0%	67%
Fisioterapia	13%	15%	4%	0%	11%	57%
Mercadeo y Negocios Internacionales	6%	14%	6%	0%	17%	57%
Nutrición y Dietética	11%	11%	4%	0%	11%	64%
Tecnología en Deporte	14%	22%	2%	0%	6%	57%
Tecnología en Gestión Deportiva	7%	14%	3%	3%	3%	69%
Terapia Ocupacional	9%	11%	6%	2%	13%	59%
Total general	12%	15%	4%	0,5%	10%	59%



3.4.3 Observaciones unidad de bienestar universitario

Al evaluar los servicios prestados por la Unidad de Bienestar Universitario, logramos establecer que la calificación dada por los estudiantes muestra una tendencia al mejoramiento en cada uno de los aspectos evaluados, lo que indica que las acciones tomadas en pro del mejoramiento de los servicios han sido adecuadas.



Lo cual se reflejado en la tendencia acumulada que se presenta en la siguiente gráfica, donde aumento en un punto la percepción de los estudiantes de un año al otro.

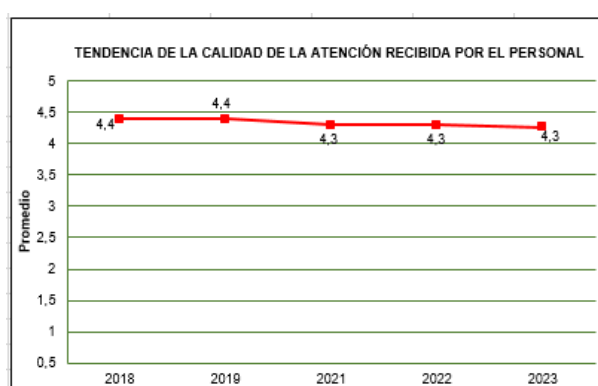
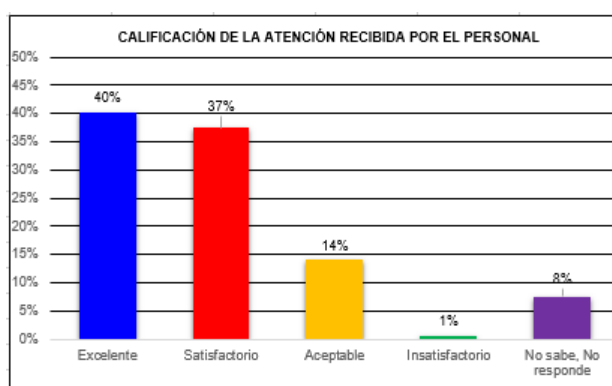


Se recomienda mantener las acciones tomadas e implementar otras con el fin de mejorar la tendencia.

3.5 Centro de biblioteca e información científica

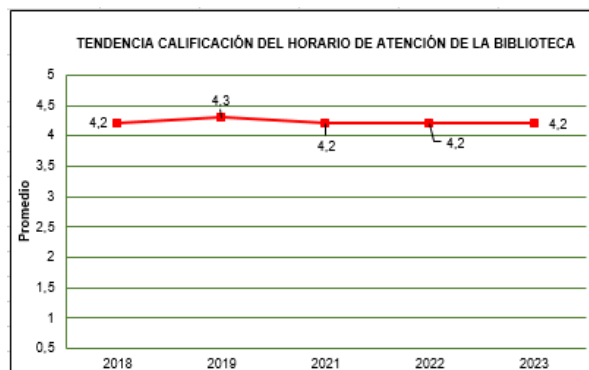
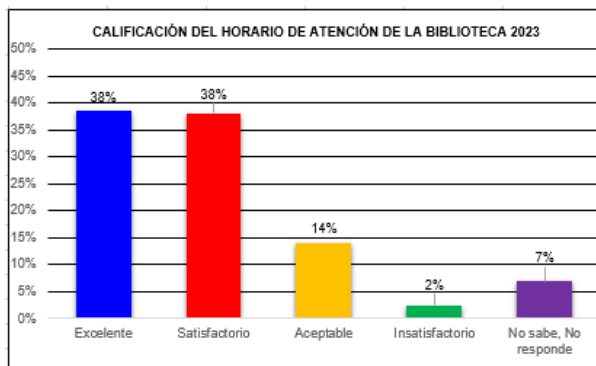
a. Calidad de la atención recibida por el personal

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	37%	15%	0%	18%
Deporte	50%	31%	14%	1%	3%
Esp. en Actividad Física	42%	50%	0%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	21%	5%	5%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	53%	32%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	53%	6%	0%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	17%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	0%	0%	17%
Fisioterapia	44%	43%	8%	0%	5%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	31%	14%	3%	9%
Nutrición y Dietética	27%	34%	36%	0%	4%
Tecnología en Deporte	39%	39%	10%	0%	12%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	45%	7%	0%	14%
Terapia Ocupacional	24%	43%	28%	2%	4%
Total general	40%	37%	14%	1%	8%



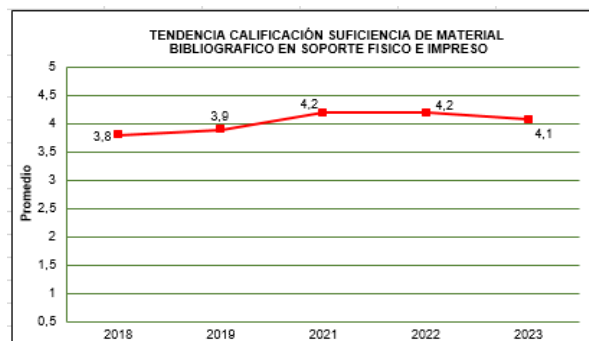
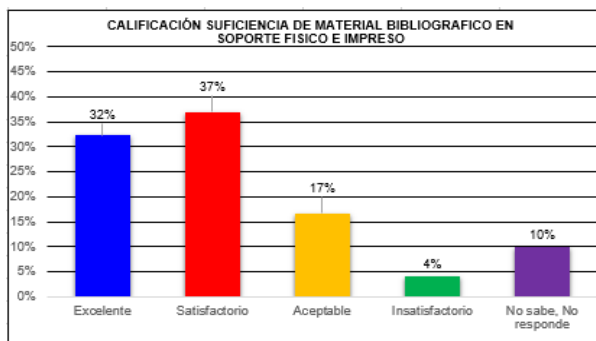
b. Horarios de atención de la biblioteca


CALIFICACIÓN DEL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA BIBLIOTECA 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	24%	38%	15%	9%	15%
Deporte	45%	40%	12%	0%	3%
Esp. en Actividad Física	25%	58%	8%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	26%	5%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	32%	21%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	41%	12%	6%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	60%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	0%	0%	17%
Fisioterapia	48%	41%	9%	0%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	37%	9%	3%	9%
Nutrición y Dietética	38%	29%	29%	4%	2%
Tecnología en Deporte	27%	27%	22%	6%	18%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	45%	10%	0%	7%
Terapia Ocupacional	24%	48%	19%	2%	7%
Total general	38%	38%	14%	2%	7%



c. Suficiencia de material bibliográfico en soporte físico e impreso

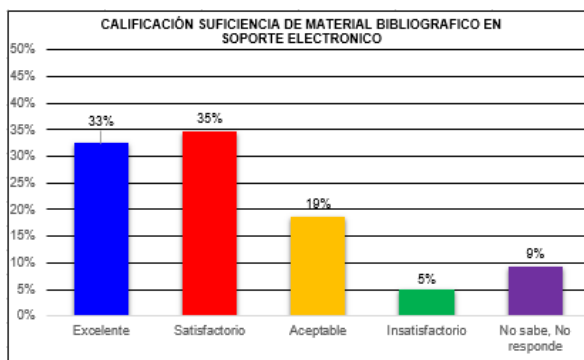
CALIFICACIÓN SUFICIENCIA DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO EN SOPORTE FISICO E IMPRESO 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	24%	40%	12%	3%	22%
Deporte	41%	31%	18%	1%	9%
Esp. en Actividad Física	50%	25%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	42%	16%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	42%	11%	5%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	41%	12%	6%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	60%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	17%	17%	0%	17%
Fisioterapia	35%	41%	17%	4%	3%
Mercadeo y Negocios Internacionales	37%	34%	9%	6%	14%
Nutrición y Dietética	25%	32%	32%	7%	4%
Tecnología en Deporte	35%	33%	16%	2%	14%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	48%	7%	0%	14%
Terapia Ocupacional	19%	33%	24%	13%	11%
Total general	32%	37%	17%	4%	10%



<div> <div> <div>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</div>  <div> <div>ESCUELA NACIONAL</div> <div>del DEPORTE</div> </div> </div> </div>	<div> <div>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS”</div> <div>2023</div> </div>
--	---

d. Suficiencia de material bibliográfico en soporte electrónico.

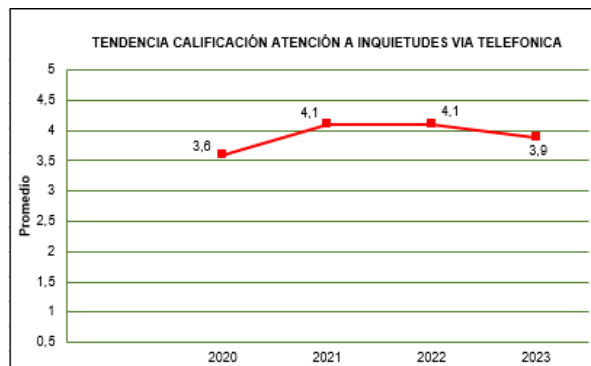
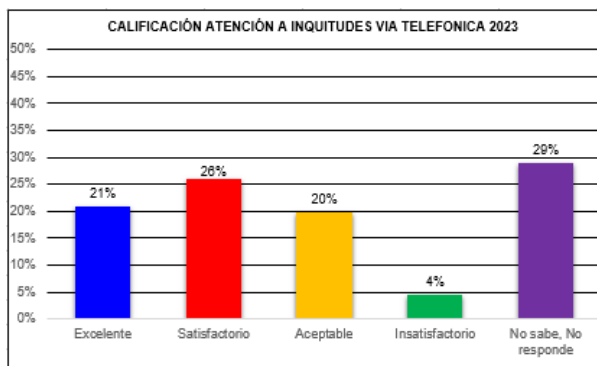
CALIFICACIÓN SUFICIENCIA DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO EN SOPORTE ELECTRONICO 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	32%	13%	6%	24%
Deporte	38%	32%	23%	1%	6%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	42%	5%	11%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	42%	5%	11%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	29%	35%	0%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	0%	0%	0%	17%
Fisioterapia	39%	39%	14%	6%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	31%	14%	9%	14%
Nutrición y Dietética	25%	29%	36%	5%	5%
Tecnología en Deporte	35%	37%	16%	4%	8%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	38%	14%	0%	14%
Terapia Ocupacional	15%	30%	30%	13%	13%
Total general	33%	35%	19%	5%	9%



Atención a Inquietudes vía telefónica.

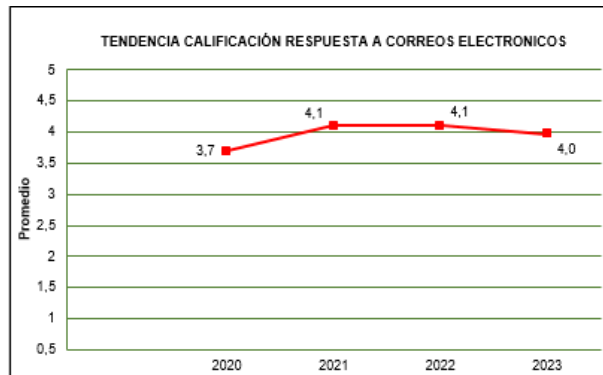
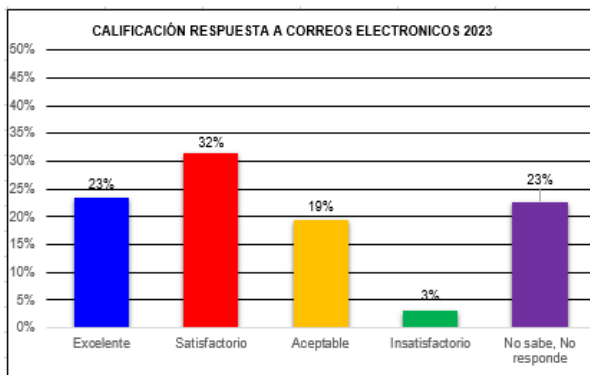
CALIFICACIÓN ATENCIÓN A INQUIETUDES VIA TELEFONICA 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	18%	25%	15%	4%	38%
Deporte	21%	32%	19%	4%	24%
Esp. en Actividad Física	8%	50%	17%	0%	25%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	26%	0%	5%	32%
Esp. en Mercadeo Deportivo	26%	32%	11%	5%	26%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	12%	24%	6%	41%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	40%	20%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	33%	0%	0%	50%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	0%	17%	0%	33%
Fisioterapia	24%	28%	18%	2%	28%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	17%	17%	11%	31%
Nutrición y Dietética	16%	21%	32%	11%	20%
Tecnología en Deporte	25%	16%	27%	4%	27%
Tecnología en Gestión Deportiva	21%	31%	14%	3%	31%
Terapia Ocupacional	11%	26%	28%	2%	33%
Total general	21%	26%	20%	4%	29%


INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



e. Respuesta a correos electrónicos.

CALIFICACIÓN RESPUESTA A CORREOS ELECTRONICOS 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	19%	37%	12%	4%	28%
Deporte	27%	32%	19%	3%	19%
Esp. en Actividad Física	17%	33%	25%	0%	25%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	16%	0%	5%	37%
Esp. en Mercadeo Deportivo	21%	47%	5%	0%	26%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	18%	29%	0%	35%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	20%	20%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	33%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	0%	0%	17%
Fisioterapia	25%	33%	13%	4%	24%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	29%	20%	9%	20%
Nutrición y Dietética	18%	23%	34%	5%	20%
Tecnología en Deporte	24%	25%	39%	0%	12%
Tecnología en Gestión Deportiva	24%	41%	7%	0%	28%
Terapia Ocupacional	13%	35%	28%	2%	22%
Total general	23%	32%	19%	3%	23%

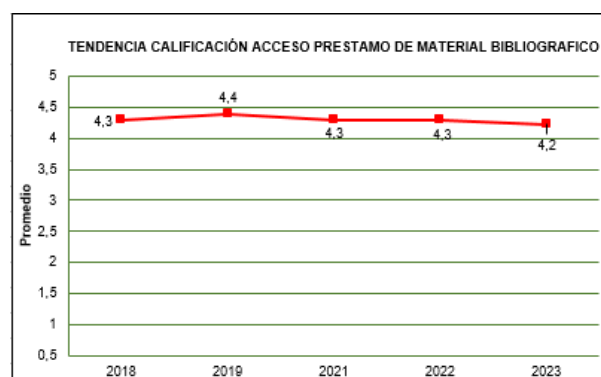
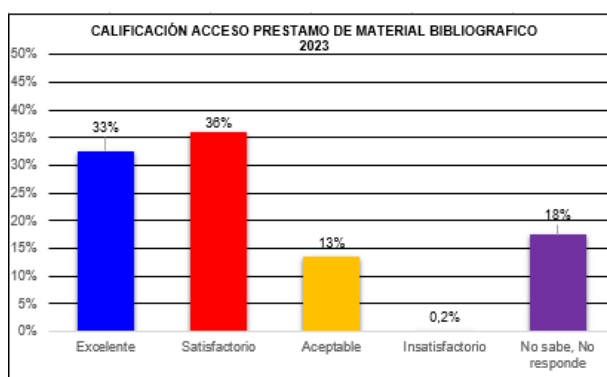


<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	--

3.5.1 Acceso a los servicios brindados por el Centro de biblioteca e Información Científica

✓ Préstamo de material bibliográfico

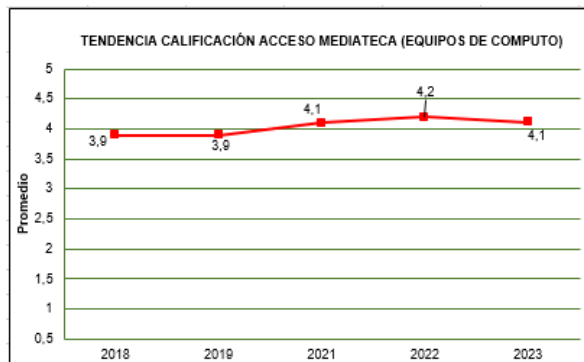
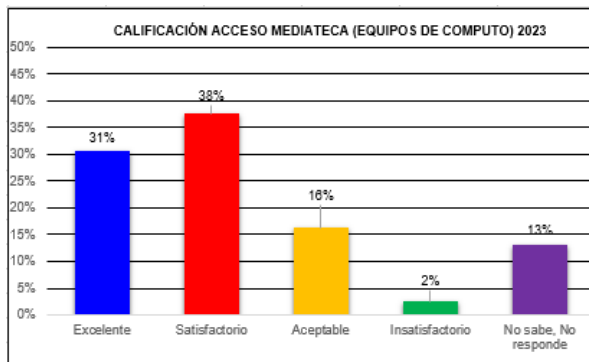
CALIFICACIÓN ACCESO PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	22%	35%	6%	0%	37%
Deporte	42%	32%	15%	0%	10%
Esp. en Actividad Física	50%	42%	0%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	26%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	42%	5%	0%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	41%	12%	0%	29%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	20%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	17%	0%	0%	33%
Fisioterapia	39%	41%	11%	1%	9%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	40%	17%	0%	20%
Nutrición y Dietética	23%	36%	27%	0%	14%
Tecnología en Deporte	31%	25%	18%	0%	25%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	41%	7%	0%	14%
Terapia Ocupacional	17%	43%	22%	0%	19%
Total general	33%	36%	13%	0,2%	18%



✓ Mediateca (Equipos de cómputo)

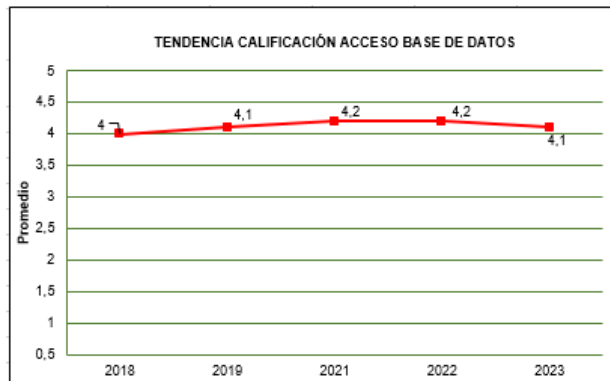
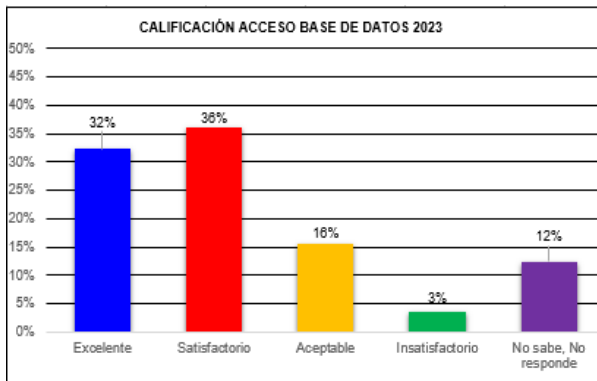
CALIFICACIÓN ACCESO MEDIATECA (EQUIPOS DE COMPUTO) 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	24%	37%	10%	1%	28%
Deporte	38%	37%	12%	4%	9%
Esp. en Actividad Física	42%	42%	0%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	37%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	37%	11%	0%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	47%	18%	0%	24%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	33%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	17%	0%	0%	33%
Fisioterapia	35%	40%	15%	2%	8%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	37%	23%	6%	9%
Nutrición y Dietética	23%	34%	30%	4%	9%
Tecnología en Deporte	27%	25%	22%	4%	22%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	41%	10%	0%	10%
Terapia Ocupacional	15%	50%	24%	2%	9%


INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Base de datos

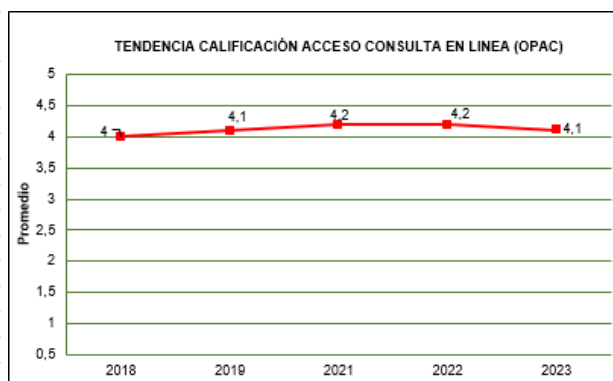
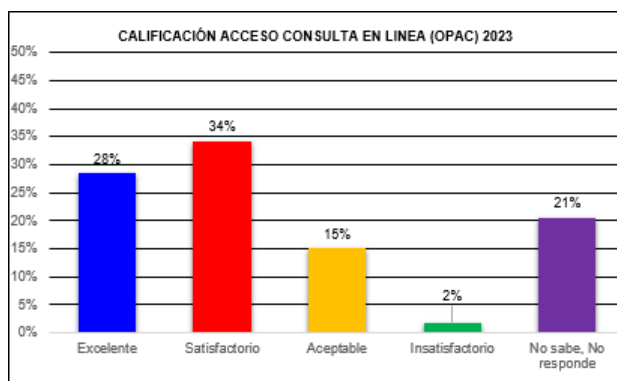
CALIFICACIÓN ACCESO BASE DE DATOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	44%	3%	0%	26%
Deporte	43%	31%	16%	2%	8%
Esp. en Actividad Física	42%	33%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	37%	5%	5%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	37%	5%	0%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	41%	18%	6%	24%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	0%	17%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	35%	43%	12%	5%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	31%	14%	14%	17%
Nutrición y Dietética	16%	34%	27%	5%	18%
Tecnología en Deporte	35%	25%	27%	2%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	34%	14%	0%	10%
Terapia Ocupacional	15%	43%	28%	4%	11%
Total general	32%	36%	16%	3%	12%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--

✓ Consulta en línea: (OPAC)

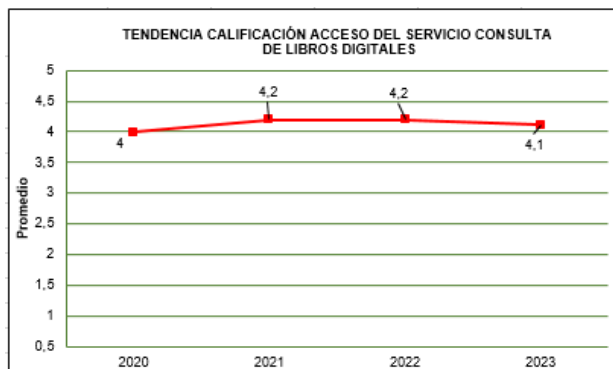
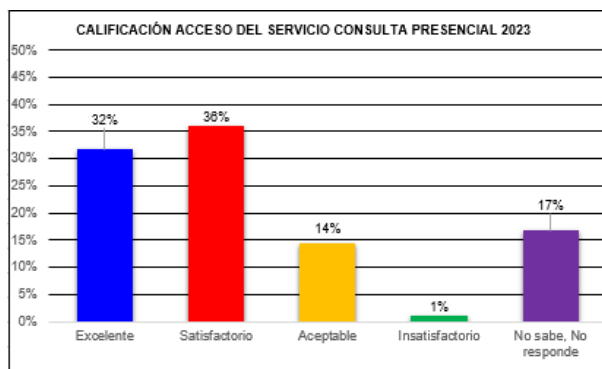
CALIFICACIÓN ACCESO CONSULTA EN LINEA (OPAC) 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	22%	37%	7%	0%	34%
Deporte	33%	30%	15%	2%	19%
Esp. en Actividad Física	42%	33%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	32%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	42%	5%	5%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	35%	12%	0%	41%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	35%	39%	12%	2%	13%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	31%	20%	3%	23%
Nutrición y Dietética	18%	30%	30%	2%	20%
Tecnología en Deporte	29%	24%	20%	2%	25%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	41%	14%	0%	14%
Terapia Ocupacional	13%	39%	22%	6%	20%
Total general	28%	34%	15%	2%	21%



✓ Consulta presencial (Referencia)

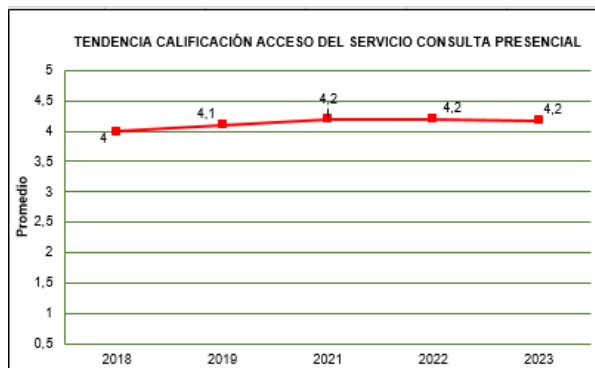
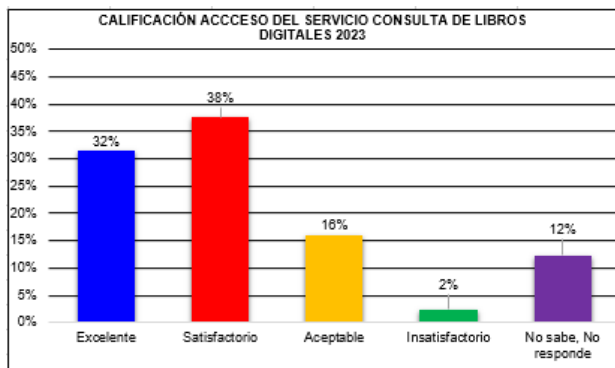
CALIFICACIÓN ACCESO DEL SERVICIO CONSULTA PRESENCIAL 2023					
	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	24%	37%	9%	0%	31%
Deporte	40%	34%	13%	0%	12%
Esp. en Actividad Física	42%	33%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	32%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	53%	5%	0%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	47%	12%	0%	29%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	17%	17%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	35%	40%	12%	2%	11%
Mercadeo y Negocios Internacionales	29%	34%	17%	3%	17%
Nutrición y Dietética	23%	34%	29%	0%	14%
Tecnología en Deporte	37%	22%	18%	2%	22%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	45%	7%	0%	14%
Terapia Ocupacional	13%	39%	24%	4%	20%
Total general	32%	36%	14%	1%	17%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Consulta de libros digitales

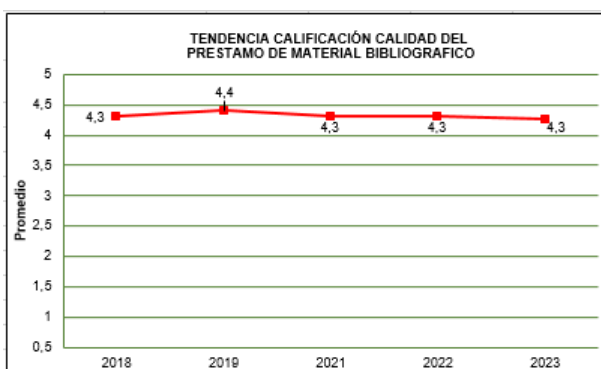
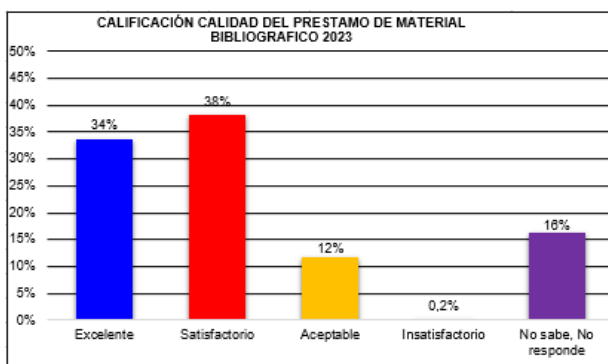
CALIFICACIÓN ACCESO DEL SERVICIO CONSULTA DE LIBROS DIGITALES 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	34%	10%	1%	28%
Deporte	38%	43%	11%	2%	6%
Esp. en Actividad Física	42%	33%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	26%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	37%	11%	0%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	47%	18%	0%	24%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	0%	0%	17%
Fisioterapia	33%	43%	15%	3%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	29%	26%	26%	6%	14%
Nutrición y Dietética	21%	36%	30%	2%	11%
Tecnología en Deporte	37%	24%	22%	4%	14%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	45%	7%	0%	10%
Terapia Ocupacional	13%	46%	26%	6%	9%
Total general	32%	38%	16%	2%	12%



3.5.2 Calidad de los servicios brindados por el Centro de Biblioteca e Información Científica

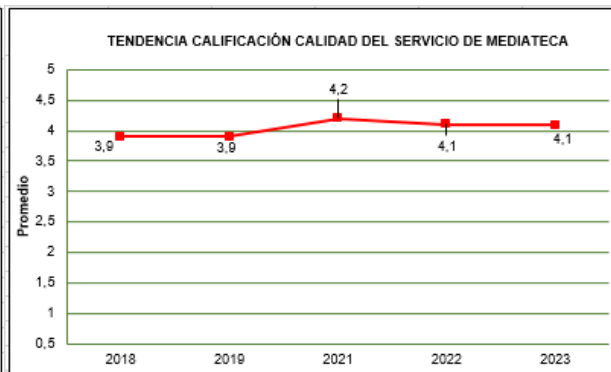
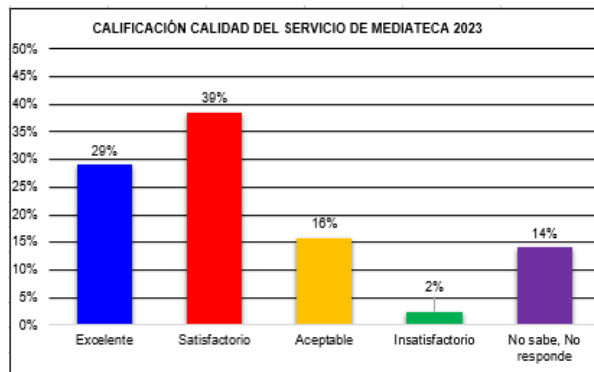
✓ Préstamo de material bibliográfico

CALIFICACIÓN CALIDAD DEL PRESTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	35%	6%	0%	34%
Deporte	41%	36%	11%	0%	11%
Esp. en Actividad Física	42%	50%	0%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	32%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	42%	11%	0%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	53%	0%	0%	29%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	40%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	0%	0%	33%
Esp. Neurorehabilitación	50%	17%	17%	0%	17%
Fisioterapia	42%	43%	9%	1%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	34%	17%	0%	17%
Nutrición y Dietética	27%	32%	29%	0%	13%
Tecnología en Deporte	31%	25%	16%	0%	27%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	45%	3%	0%	14%
Terapia Ocupacional	19%	46%	19%	0%	17%
Total general	34%	38%	12%	0,2%	16%



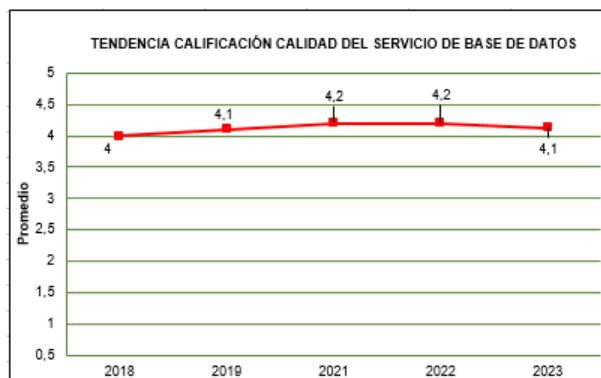
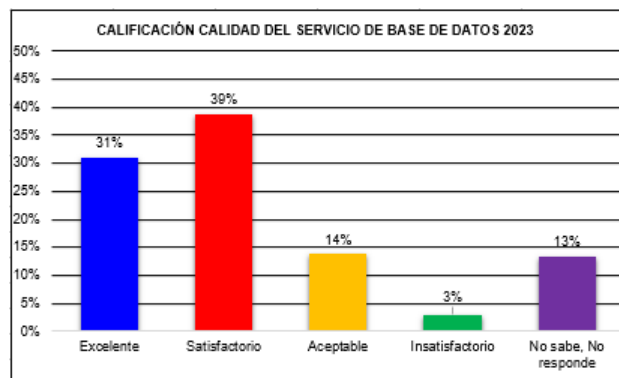
✓ Mediateca


CALIFICACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO DE MEDIATECA 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	34%	10%	4%	26%
Deporte	35%	38%	13%	3%	10%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	32%	5%	0%	21%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	37%	16%	0%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	59%	0%	0%	29%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	20%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	50%	17%	0%	0%
Esp. Neurorehabilitación	50%	17%	17%	0%	17%
Fisioterapia	35%	41%	13%	3%	7%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	37%	23%	3%	11%
Nutrición y Dietética	20%	32%	36%	2%	11%
Tecnología en Deporte	27%	29%	20%	2%	22%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	45%	7%	0%	10%
Terapia Ocupacional	11%	50%	22%	4%	13%
Total general	29%	39%	16%	2%	14%



✓ Bases de datos

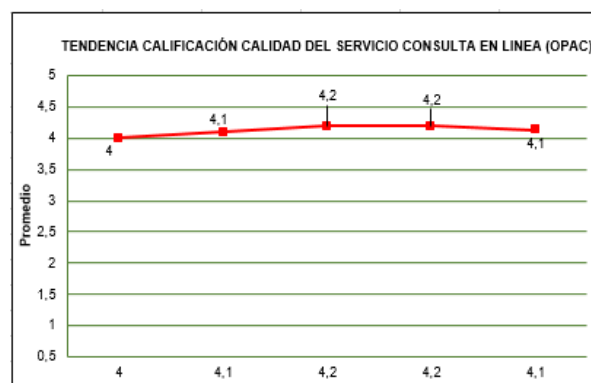
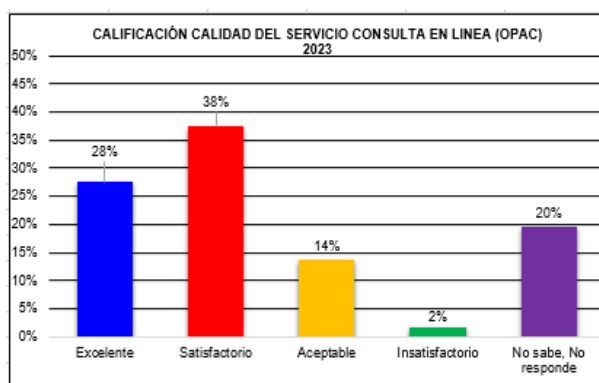
CALIFICACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO BASE DE DATOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	35%	9%	1%	28%
Deporte	37%	42%	11%	2%	8%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	42%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	37%	5%	0%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	47%	12%	0%	29%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	17%	0%	17%
Esp. Neurorehabilitación	50%	17%	33%	0%	0%
Fisioterapia	36%	46%	9%	4%	4%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	31%	14%	9%	20%
Nutrición y Dietética	20%	29%	30%	2%	20%
Tecnología en Deporte	33%	27%	24%	4%	12%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	38%	7%	0%	14%
Terapia Ocupacional	11%	48%	20%	7%	13%
Total general	31%	39%	14%	3%	13%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	---

✓ Consulta en línea: (OPAC)

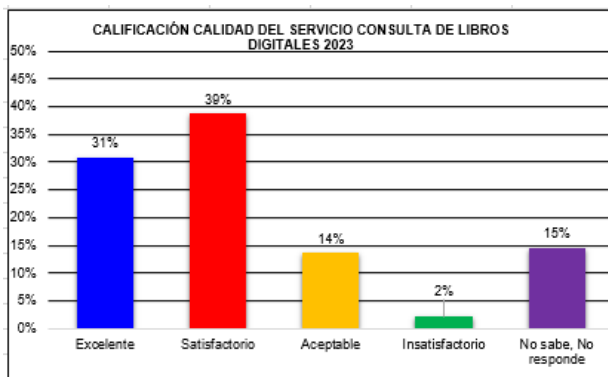
CALIFICACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO CONSULTA EN LINEA (OPAC) 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	22%	35%	12%	0%	31%
Deporte	31%	38%	10%	1%	19%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	42%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	42%	11%	0%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	47%	6%	6%	29%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	50%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	35%	42%	9%	2%	12%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	31%	17%	3%	23%
Nutrición y Dietética	20%	29%	32%	2%	18%
Tecnología en Deporte	27%	25%	20%	2%	25%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	41%	7%	0%	17%
Terapia Ocupacional	11%	46%	20%	4%	19%
Total general	28%	38%	14%	2%	20%



✓ Consulta presencial (referencia)

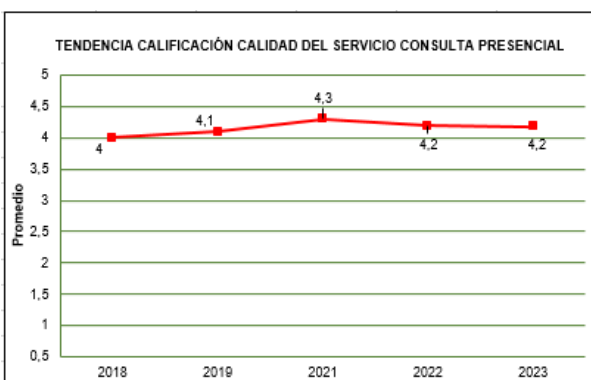
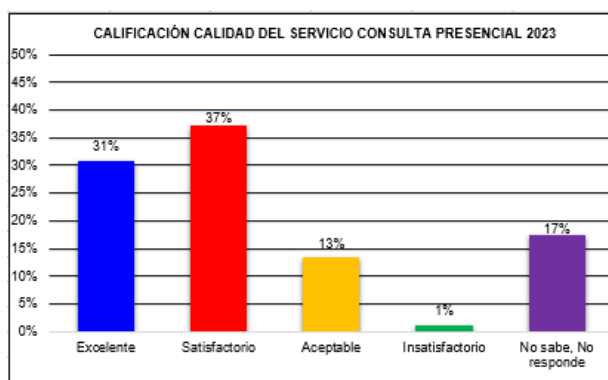
CALIFICACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO CONSULTA PRESENCIAL 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	37%	9%	0%	29%
Deporte	37%	39%	10%	1%	12%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	21%	11%	11%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	37%	11%	0%	21%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	47%	6%	0%	35%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	33%	17%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	17%	17%	0%	17%
Fisioterapia	37%	41%	11%	1%	10%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	29%	14%	3%	20%
Nutrición y Dietética	21%	34%	30%	0%	14%
Tecnología en Deporte	29%	27%	20%	0%	24%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	48%	3%	0%	14%
Terapia Ocupacional	11%	44%	19%	4%	22%
Total general	31%	37%	13%	1%	17%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Consulta de libros digitales

CALIFICACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO CONSULTA DE LIBROS DIGITALES 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	29%	10%	1%	32%
Deporte	35%	45%	10%	2%	8%
Esp. en Actividad Física	42%	42%	0%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	32%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	26%	11%	0%	21%
Esp. en Periodismo Deportivo	12%	53%	6%	0%	29%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	36%	43%	12%	2%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	34%	20%	6%	14%
Nutrición y Dietética	23%	34%	29%	2%	13%
Tecnología en Deporte	31%	27%	20%	4%	18%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	41%	7%	0%	14%
Terapia Ocupacional	11%	52%	19%	4%	15%
Total general	31%	39%	14%	2%	15%



3.5.3 Observaciones Centro de Biblioteca e Información Científica.

En relación a los servicios brindados por el centro de biblioteca e información científica, se encontró que cuando se evalúa la suficiencia y calidad del material bibliográfico los usuarios conservan el mismo grado de percepción de los periodos anteriores, con relación al acceso a la información se encuentra una tendencia a la baja, lo que indica que se debe de implementar un plan de mejoramiento encaminado al mejoramiento del acceso a los servicio brindado por el centro de biblioteca e información científica.



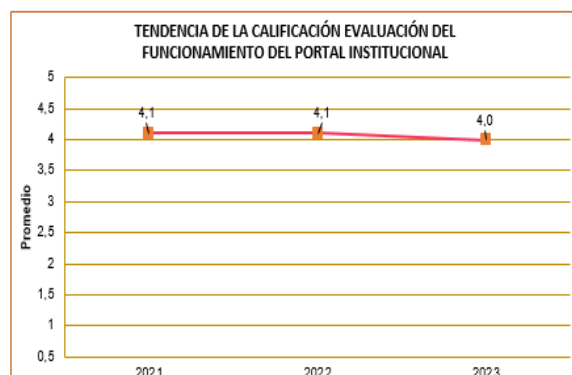
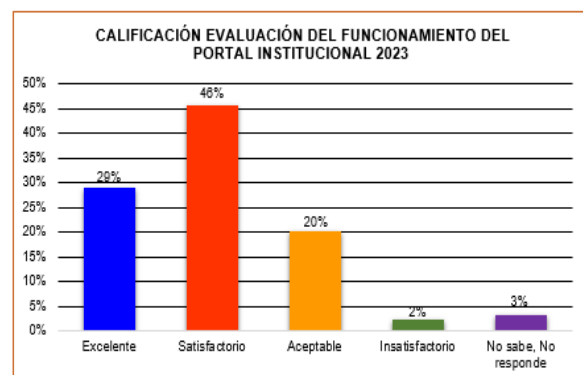
Al mirar la tendencia global de los servicios brindados por el Centro de Biblioteca e Información Científica, se logra establecer un leve descenso en su indicador de un periodo al otro, esto debido a la calificación brindada por los usuarios en torno al acceso de los servicios.



3.6 Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa

a. ¿Cómo evalúa el funcionamiento del portal institucional?

CALIFICACIÓN EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL INSTITUCIONAL 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	50%	16%	4%	0%
Deporte	31%	44%	20%	1%	4%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	17%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	42%	5%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	32%	26%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	65%	6%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	17%	33%	17%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	21%	54%	17%	3%	5%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	40%	20%	0%	9%
Nutrición y Dietética	21%	39%	34%	4%	2%
Tecnología en Deporte	35%	41%	22%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	41%	17%	0%	0%
Terapia Ocupacional	17%	46%	31%	4%	2%
Total general	29%	46%	20%	2%	3%

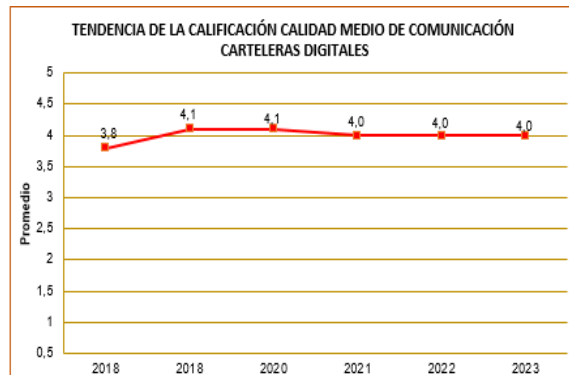
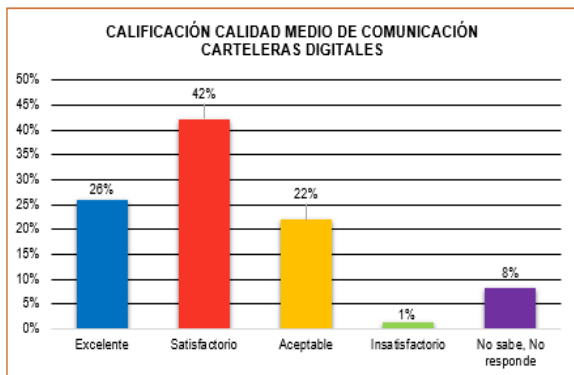


3.6.1 Evalúe la CALIDAD de los siguientes medios de comunicación Institucionales

✓ Carteleras digitales

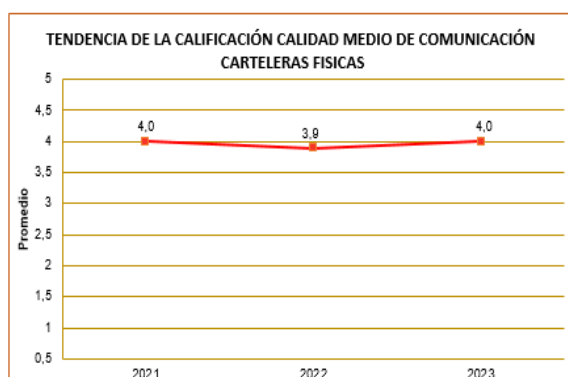
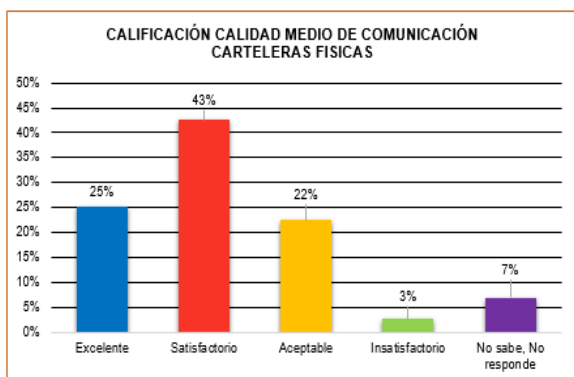
CALIFICACIÓN CALIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CARTELERAS DIGITALES 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	43%	21%	1%	6%
Deporte	27%	43%	20%	1%	10%
Esp. en Actividad Física	33%	58%	0%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	37%	11%	0%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	37%	26%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	65%	6%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	33%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	21%	49%	17%	3%	10%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	37%	23%	0%	17%
Nutrición y Dietética	18%	39%	32%	4%	7%
Tecnología en Deporte	33%	33%	29%	0%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	45%	21%	0%	3%
Terapia Ocupacional	13%	37%	39%	0%	11%
Total general	26%	42%	22%	1%	8%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



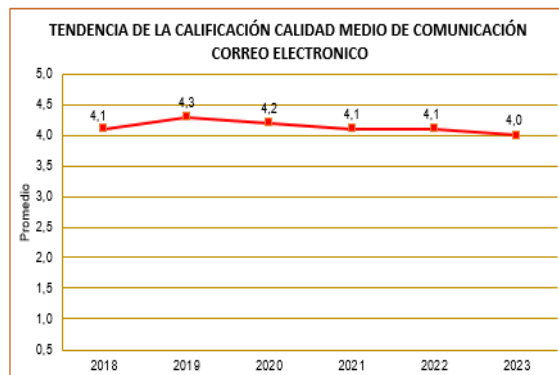
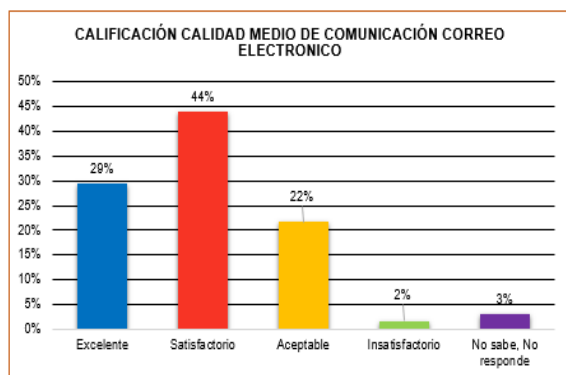
✓ Carteleras físicas

CALIFICACIÓN CALIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CARTELERAS FÍSICAS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	40%	19%	3%	6%
Deporte	29%	44%	18%	3%	7%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	17%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	42%	11%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	37%	21%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	59%	18%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	33%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	50%	0%	0%	0%
Fisioterapia	18%	50%	22%	2%	7%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	40%	20%	3%	11%
Nutrición y Dietética	18%	38%	32%	5%	7%
Tecnología en Deporte	31%	29%	31%	0%	8%
Tecnología en Gestión Deportiva	21%	59%	14%	3%	3%
Terapia Ocupacional	13%	37%	35%	4%	11%
Total general	25%	43%	22%	3%	7%



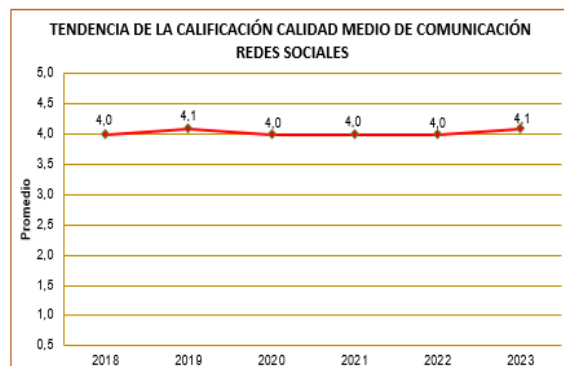
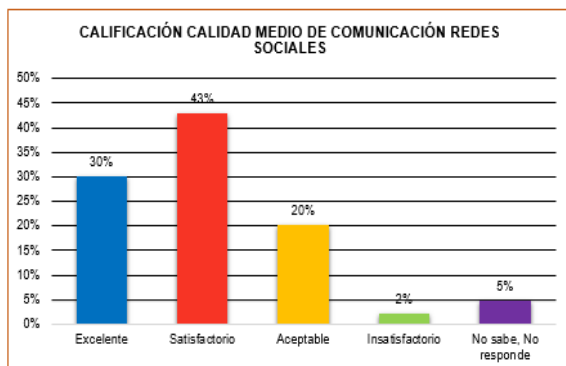
✓ Correo electrónico

CALIFICACIÓN CALIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CORREO ELECTRONICO 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	46%	19%	1%	1%
Deporte	35%	42%	21%	0%	2%
Esp. en Actividad Física	42%	50%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	32%	11%	0%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	42%	16%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	53%	12%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	33%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	23%	55%	14%	2%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	37%	29%	23%	9%	3%
Nutrición y Dietética	18%	43%	36%	0%	4%
Tecnología en Deporte	31%	41%	25%	2%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	45%	24%	0%	0%
Terapia Ocupacional	13%	41%	39%	2%	6%
Total general	29%	44%	22%	2%	3%



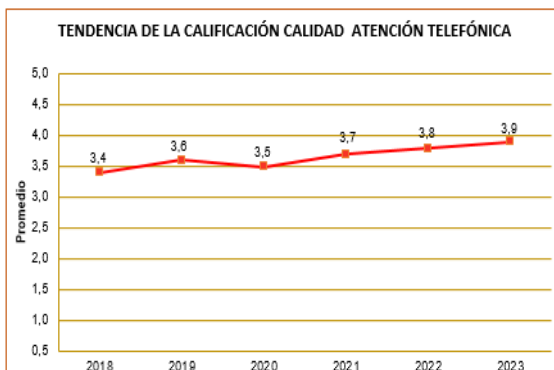
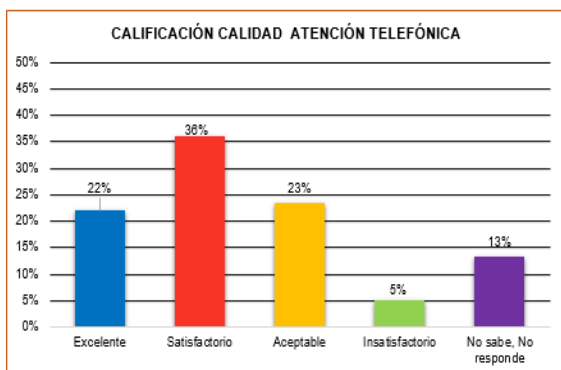
✓ Redes sociales

CALIFICACIÓN CALIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN REDES SOCIALES 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	38%	41%	18%	1%	1%
Deporte	35%	39%	22%	1%	3%
Esp. en Actividad Física	42%	42%	17%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	42%	5%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	42%	16%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	53%	12%	6%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	17%	33%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	23%	52%	17%	2%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	43%	20%	3%	3%
Nutrición y Dietética	20%	43%	27%	5%	5%
Tecnología en Deporte	31%	35%	27%	0%	6%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	41%	17%	0%	3%
Terapia Ocupacional	15%	43%	31%	2%	9%
Total general	30%	43%	20%	2%	5%



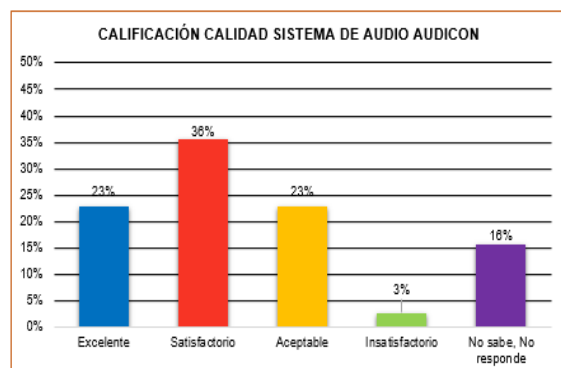
✓ Atención telefónica

CALIFICACIÓN CALIDAD ATENCIÓN TELEFÓNICA 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	38%	24%	6%	6%
Deporte	20%	42%	21%	4%	13%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	8%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	32%	5%	0%	21%
Esp. en Mercadeo Deportivo	26%	42%	11%	11%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	35%	24%	0%	24%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	0%	40%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	17%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	17%	0%	17%	17%
Fisioterapia	18%	40%	22%	6%	14%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	26%	23%	9%	17%
Nutrición y Dietética	16%	30%	34%	7%	13%
Tecnología en Deporte	27%	25%	29%	4%	14%
Tecnología en Gestión Deportiva	21%	41%	21%	0%	17%
Terapia Ocupacional	13%	37%	33%	6%	11%
Total general	22%	36%	23%	5%	13%



✓ Sistema de Audio – Audicon.

CALIFICACIÓN CALIDAD ATENCIÓN SERVICIO DE AUDIO - AUDICON 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	37%	21%	0%	15%
Deporte	22%	38%	20%	4%	16%
Esp. en Actividad Física	42%	25%	17%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	32%	11%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	26%	37%	11%	11%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	41%	18%	6%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	0%	17%	17%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	18%	40%	19%	3%	20%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	37%	26%	3%	14%
Nutrición y Dietética	16%	32%	36%	4%	13%
Tecnología en Deporte	29%	22%	33%	0%	16%
Tecnología en Gestión Deportiva	28%	48%	14%	0%	10%
Terapia Ocupacional	11%	35%	37%	4%	13%
Total general	23%	36%	23%	3%	16%

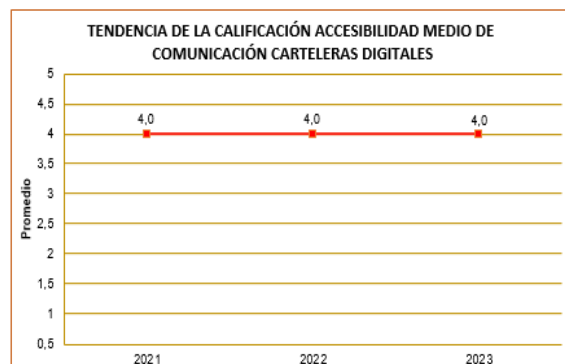
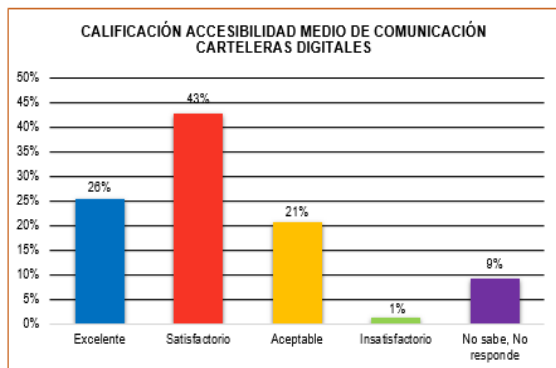


VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2023	
Excelente	5	140	700
satisfactorio	4	217	868
Aceptable	3	140	420
Insatisfactorio	2	17	34
SUMATORIA		514	2022
TOTAL		3,9	

3.6.2 Evalúe la calidad de la ACCESIBILIDAD de los siguientes medios de comunicación institucionales

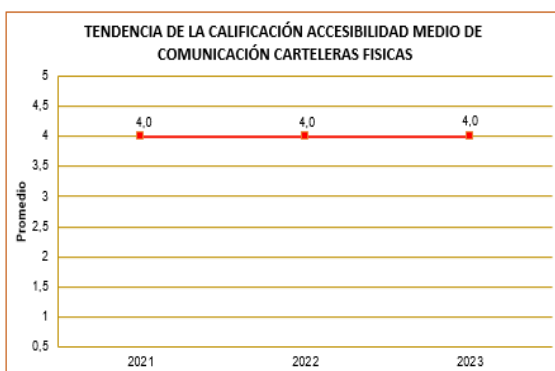
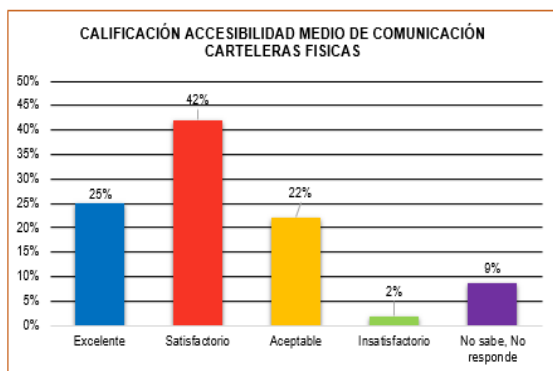
✓ Carteleras digitales

CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CARTELERAS DIGITALES 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	43%	21%	0%	7%
Deporte	27%	40%	22%	2%	10%
Esp. en Actividad Física	25%	67%	0%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	53%	5%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	42%	16%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	65%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	33%	17%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	20%	47%	18%	2%	13%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	49%	14%	0%	17%
Nutrición y Dietética	18%	43%	32%	2%	5%
Tecnología en Deporte	35%	35%	22%	0%	8%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	41%	10%	0%	7%
Terapia Ocupacional	13%	35%	41%	0%	11%
Total general	26%	43%	21%	1%	9%



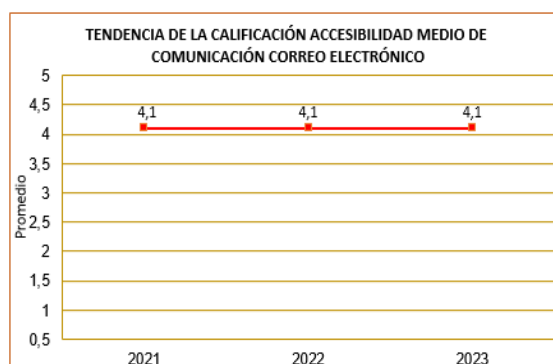
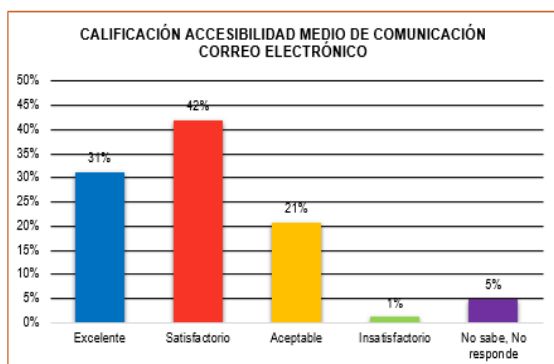
✓ Carteleras físicas

CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CARTELERAS FISICAS 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	41%	18%	0%	9%
Deporte	29%	39%	21%	3%	9%
Esp. en Actividad Física	25%	50%	8%	8%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	47%	11%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	53%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	53%	24%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	33%	17%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	50%	0%	0%	0%
Fisioterapia	18%	46%	23%	2%	11%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	40%	14%	3%	11%
Nutrición y Dietética	16%	43%	32%	2%	7%
Tecnología en Deporte	29%	33%	27%	0%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	28%	55%	7%	3%	7%
Terapia Ocupacional	13%	33%	41%	2%	11%
Total general	25%	42%	22%	2%	9%



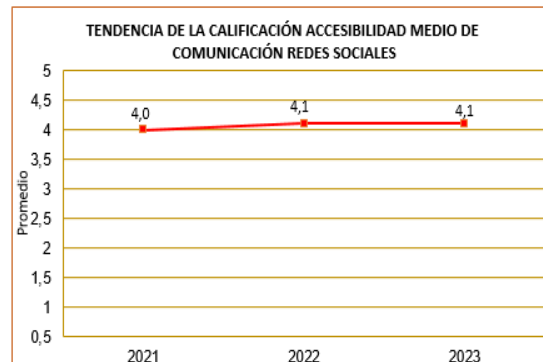
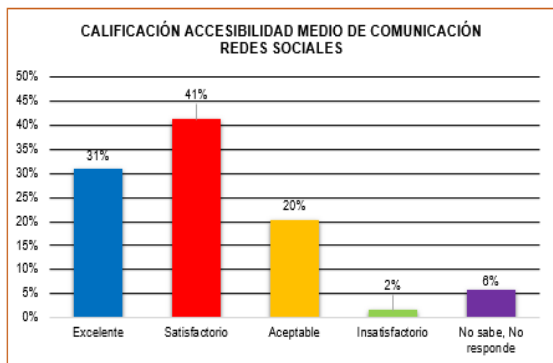
✓ Correo electrónico

CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	44%	18%	0%	3%
Deporte	36%	40%	21%	2%	1%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	0%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	58%	5%	0%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	47%	5%	5%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	41%	18%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	50%	17%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	47%	19%	2%	9%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	37%	14%	3%	6%
Nutrición y Dietética	21%	41%	32%	2%	4%
Tecnología en Deporte	35%	35%	27%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	41%	14%	0%	3%
Terapia Ocupacional	17%	35%	39%	0%	9%
Total general	31%	42%	21%	1%	5%



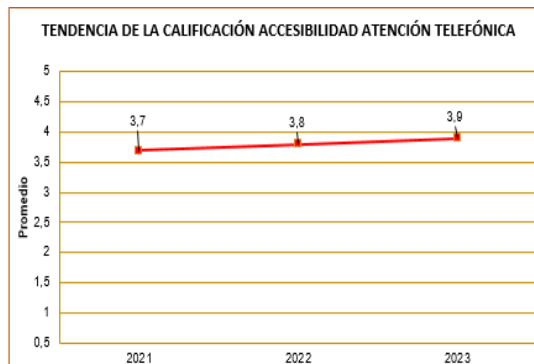
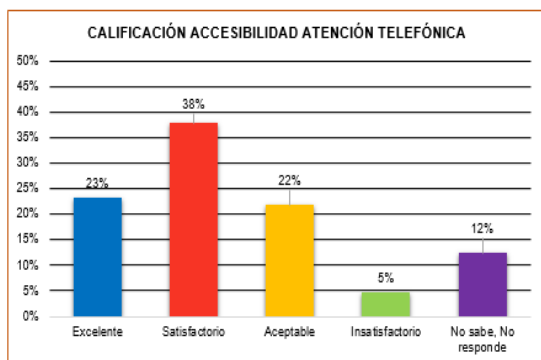
✓ Redes sociales


CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD MEDIO DE COMUNICACIÓN REDES SOCIALES 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	38%	40%	19%	0%	3%
Deporte	33%	41%	20%	3%	3%
Esp. en Actividad Física	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	47%	5%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	47%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	41%	24%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	33%	17%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	46%	20%	2%	9%
Mercadeo y Negocios Internacionales	37%	40%	14%	3%	6%
Nutrición y Dietética	21%	43%	27%	4%	5%
Tecnología en Deporte	37%	31%	25%	0%	6%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	41%	10%	0%	3%
Terapia Ocupacional	15%	39%	37%	0%	9%
Total general	31%	41%	20%	2%	6%



✓ Atención telefónica

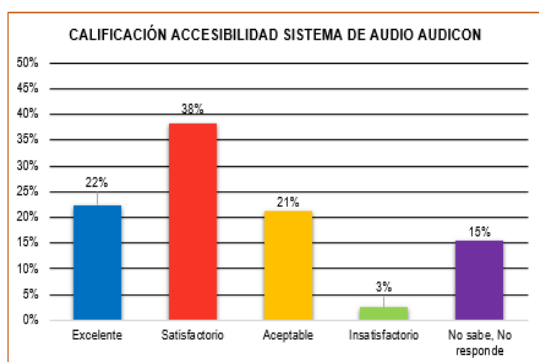
CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD ATENCIÓN TELEFÓNICA 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	41%	15%	4%	9%
Deporte	21%	42%	23%	3%	11%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	8%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	42%	5%	0%	21%
Esp. en Mercadeo Deportivo	26%	42%	11%	11%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	29%	29%	0%	24%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	20%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	0%	33%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	33%	50%	0%	17%	0%
Fisioterapia	18%	43%	22%	5%	13%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	37%	14%	11%	14%
Nutrición y Dietética	16%	36%	30%	9%	9%
Tecnología en Deporte	29%	27%	27%	2%	14%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	34%	17%	3%	10%
Terapia Ocupacional	15%	33%	33%	4%	15%
Total general	23%	38%	22%	5%	12%



<div> <div> <div>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</div>  <div> <div>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</div> </div> </div> </div>	<div> <div>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS”</div> <div>2023</div> </div>
---	---

✓ Sistema de Audio – Audicon.

CALIFICACIÓN ACCESIBILIDAD SISTEMA DE AUDIO AUDICON 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	37%	19%	1%	13%
Deporte	21%	39%	21%	2%	17%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	47%	5%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	26%	42%	16%	0%	16%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	35%	29%	6%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	0%	17%	0%	50%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	0%	17%	0%
Fisioterapia	18%	43%	17%	4%	18%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	49%	14%	3%	14%
Nutrición y Dietética	14%	36%	34%	5%	11%
Tecnología en Deporte	29%	27%	25%	0%	18%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	48%	10%	3%	7%
Terapia Ocupacional	11%	31%	39%	2%	17%
Total general	22%	38%	21%	3%	15%



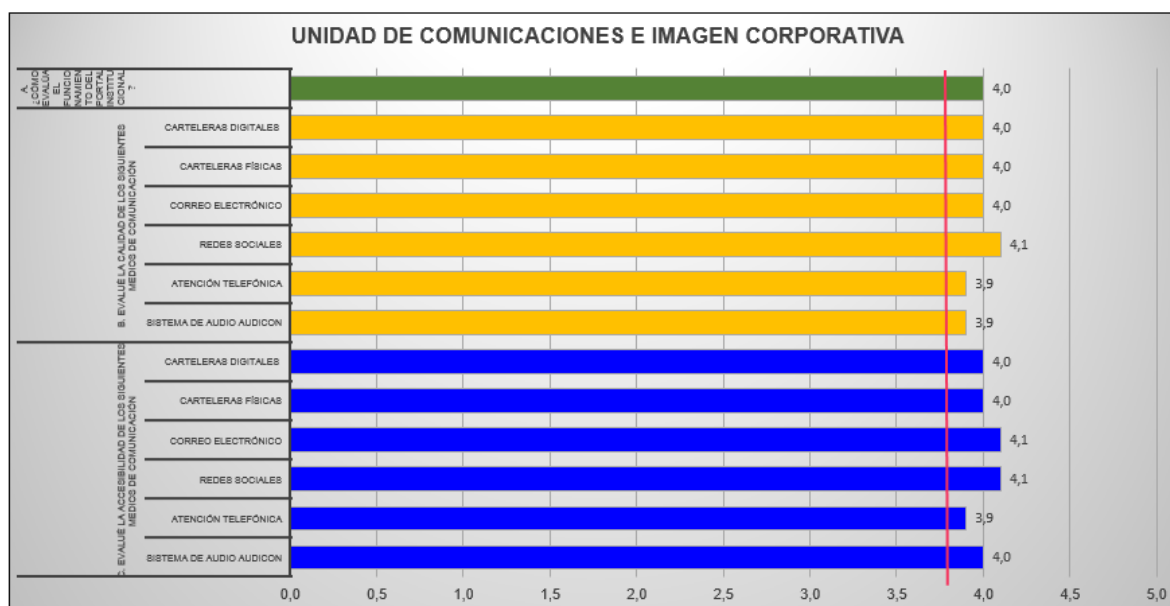
VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2023	
Excelente	5	137	685
satisfactorio	4	233	932
Aceptable	3	129	387
Insatisfactorio	2	16	32
SUMATORIA		515	2036
TOTAL		4,0	

3.6.3 Observaciones unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa.

En relación a los servicios brindados por la Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa, se logra identificar que el manejo del portal institucional y la calidad del manejo de correos electrónicos, presentan una calificación inferior al resultado del año anterior, mientras que la calidad de las redes social presenta una tendencia positiva al evaluar un periodo con el otro.


Cuando miramos los resultados obtenidos en relación a la accesibilidad a los servicios de la unidad se establece que su comportamiento es igual de un periodo al otro.

Cabe anotar que en este capítulo se evalúa la calidad y la accesibilidad de la atención telefónica, servicio que corresponde a la unidad de atención al ciudadano y de archivo, adscrita a la secretaria general, la cual presenta una tendencia positiva de un periodo al otro.



Al observar el indicador global de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa, se establece que este tiene una tendencia positiva al evaluar un periodo con el otro, como lo podemos ver en el siguiente gráfico.



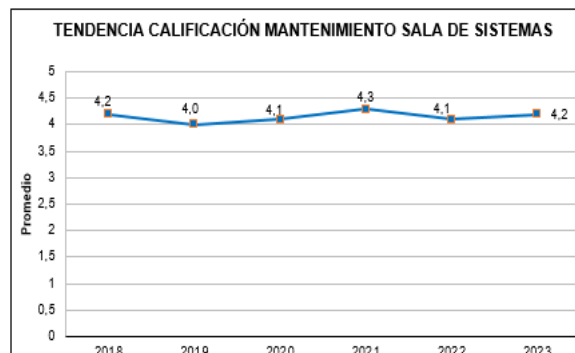
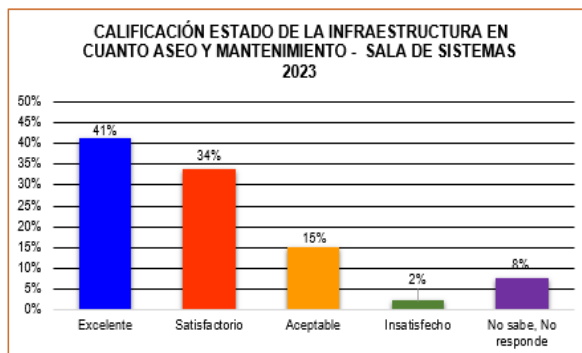
<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	--

3.7 Mantenimiento zonas comunes de la Institución - Unidad de Servicios Generales

3.7.1 ¿Cómo califica el estado de la infraestructura en cuanto aseo y mantenimiento de las siguientes áreas?

✓ Sala de sistemas

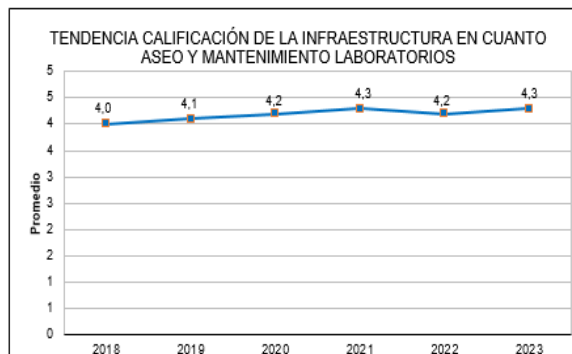
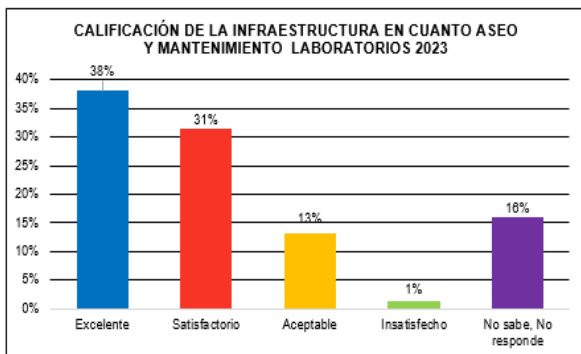
CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO SALA DE SISTEMAS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	35%	15%	9%	4%
Deporte	50%	28%	12%	4%	6%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	8%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	26%	0%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	21%	5%	0%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	41%	0%	0%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	33%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Fisioterapia	38%	40%	13%	2%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	46%	23%	14%	0%	17%
Nutrición y Dietética	27%	34%	23%	0%	16%
Tecnología en Deporte	39%	33%	22%	2%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	34%	14%	0%	3%
Terapia Ocupacional	20%	46%	28%	0%	6%
Total general	41%	34%	15%	2%	8%



✓ Laboratorios

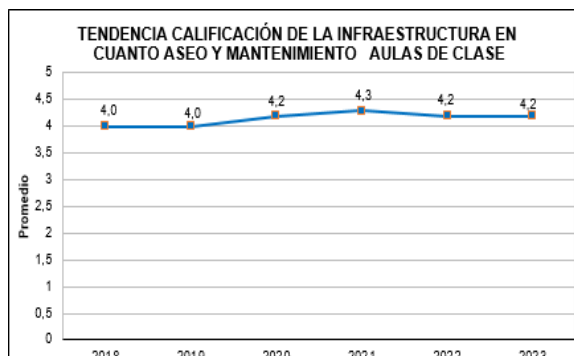
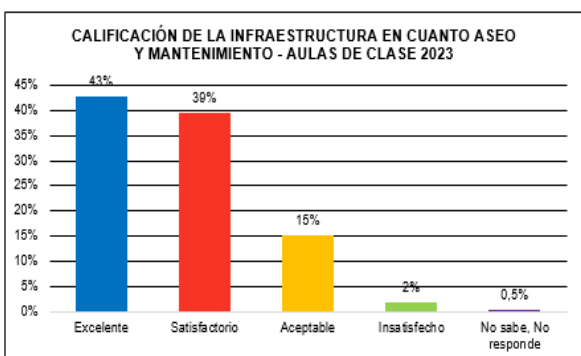
CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO LABORATORIOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	25%	4%	1%	41%
Deporte	50%	33%	9%	2%	7%
Esp. en Actividad Física	25%	25%	17%	0%	33%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	26%	0%	0%	16%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	21%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	24%	0%	0%	35%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	0%	0%	17%
Fisioterapia	34%	40%	13%	3%	10%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	11%	14%	0%	40%
Nutrición y Dietética	34%	30%	29%	4%	4%
Tecnología en Deporte	43%	27%	20%	0%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	31%	14%	0%	21%
Terapia Ocupacional	22%	46%	24%	0%	7%
Total general	38%	31%	13%	1%	16%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



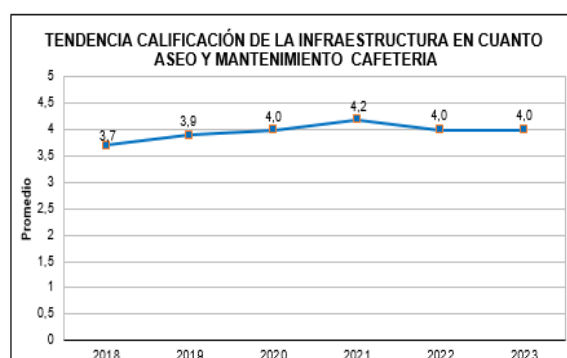
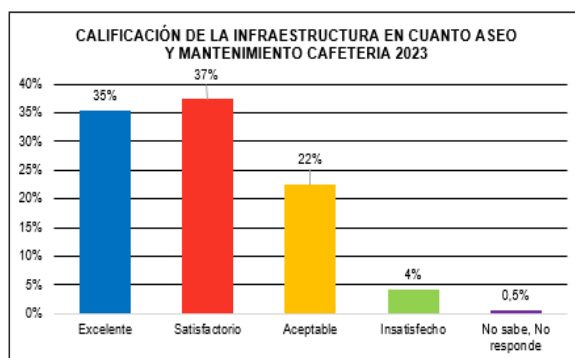
✓ Aulas de clase

CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO AULAS DE CLASE 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	47%	15%	1%	0%
Deporte	50%	37%	10%	2%	0%
Esp. en Actividad Física	50%	42%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	32%	0%	0%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	68%	26%	5%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	53%	6%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neuror rehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	39%	48%	13%	0%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	46%	31%	20%	3%	0%
Nutrición y Dietética	32%	34%	25%	9%	0%
Tecnología en Deporte	41%	35%	22%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	31%	21%	0%	0%
Terapia Ocupacional	24%	44%	28%	4%	0%
Total general	43%	39%	15%	2%	0,5%



✓ Cafetería

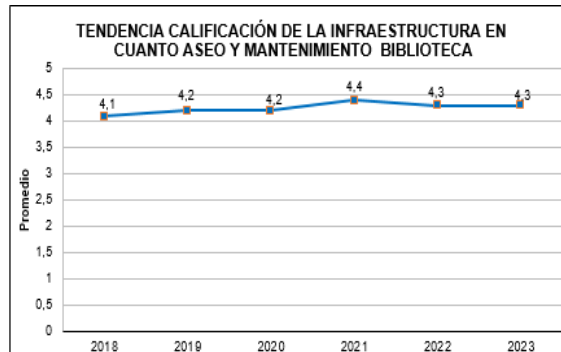
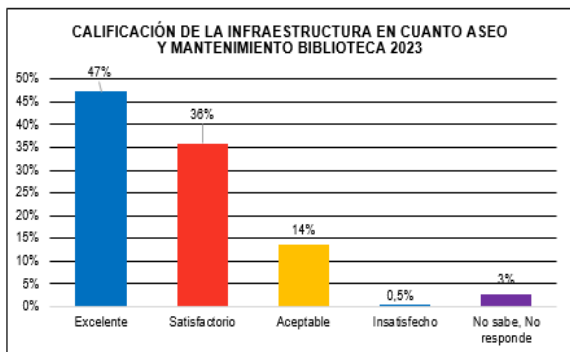
CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO CAFETERIA 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	49%	21%	4%	0%
Deporte	44%	37%	13%	6%	0%
Esp. en Actividad Física	42%	17%	33%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	32%	16%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	53%	32%	16%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	47%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	60%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	17%	17%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	28%	43%	25%	2%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	46%	29%	20%	6%	0%
Nutrición y Dietética	23%	32%	36%	9%	0%
Tecnología en Deporte	43%	27%	25%	2%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	38%	17%	0%	0%
Terapia Ocupacional	19%	39%	33%	9%	0%
Total general	35%	37%	22%	4%	0,5%



✓ Biblioteca

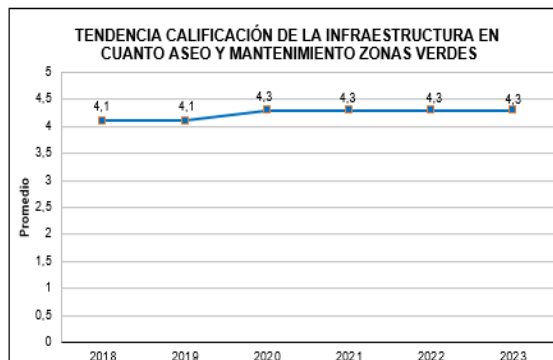
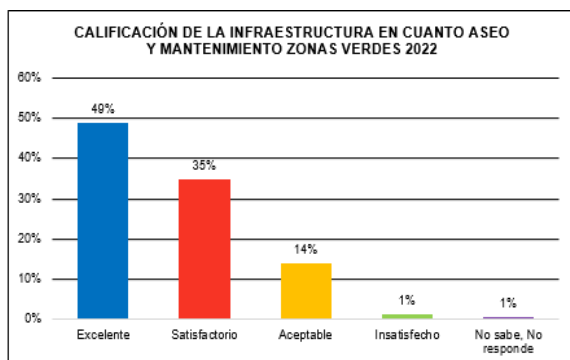
CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO BIBLIOTECA 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	41%	10%	0%	6%
Deporte	55%	33%	9%	2%	1%
Esp. en Actividad Física	50%	42%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	32%	5%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	32%	5%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	47%	47%	0%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	17%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	0%	0%	17%
Fisioterapia	43%	42%	14%	0%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	60%	20%	17%	0%	3%
Nutrición y Dietética	36%	38%	27%	0%	0%
Tecnología en Deporte	45%	27%	16%	0%	12%
Tecnología en Gestión Deportiva	59%	28%	10%	0%	3%
Terapia Ocupacional	26%	48%	24%	2%	0%
Total general	47%	36%	14%	0,5%	3%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



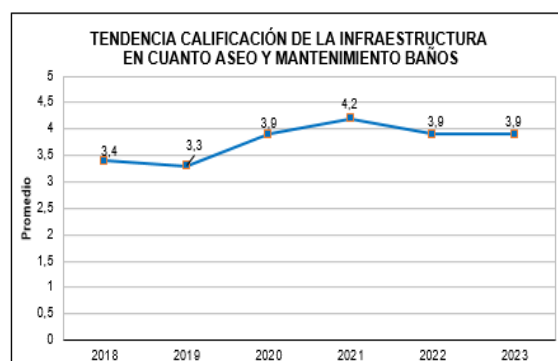
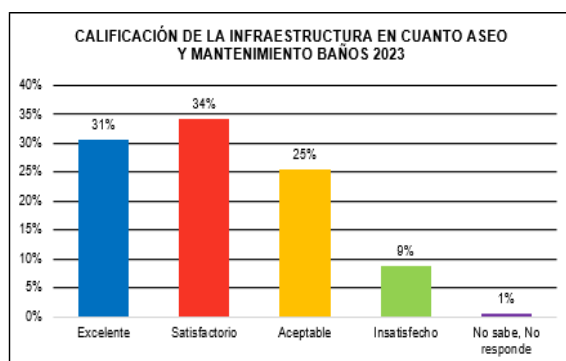
✓ Zonas verdes

CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO ZONAS VERDES 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	49%	38%	13%	0%	0%
Deporte	56%	33%	9%	2%	0%
Esp. en Actividad Física	50%	42%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	68%	21%	5%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	32%	5%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	53%	41%	6%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	43%	39%	14%	2%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	57%	29%	14%	0%	0%
Nutrición y Dietética	36%	36%	27%	2%	0%
Tecnología en Deporte	53%	25%	18%	2%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	59%	28%	14%	0%	0%
Terapia Ocupacional	24%	48%	24%	2%	2%
Total general	49%	35%	14%	1%	1%



✓ Baños

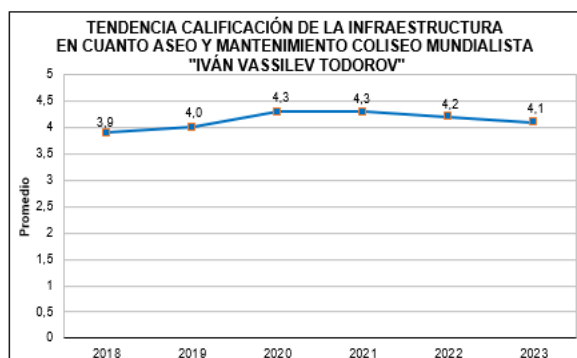
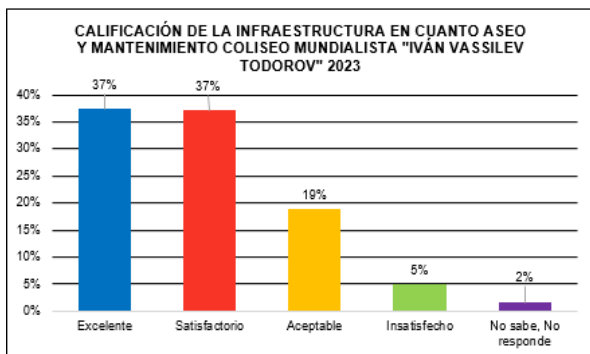
CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO BAÑOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	40%	26%	9%	0%
Deporte	35%	28%	27%	10%	0%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	25%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	37%	11%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	53%	26%	16%	5%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	35%	24%	6%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	40%	40%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	33%	0%	0%	0%
Esp. Neurorehabilitación	50%	33%	17%	0%	0%
Fisioterapia	22%	41%	30%	6%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	46%	26%	23%	6%	0%
Nutrición y Dietética	18%	36%	25%	21%	0%
Tecnología en Deporte	43%	29%	24%	2%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	31%	28%	3%	0%
Terapia Ocupacional	17%	35%	26%	20%	2%
Total general	31%	34%	25%	9%	1%



✓ Coliseo Mundialista Iván Vassilev Todorov

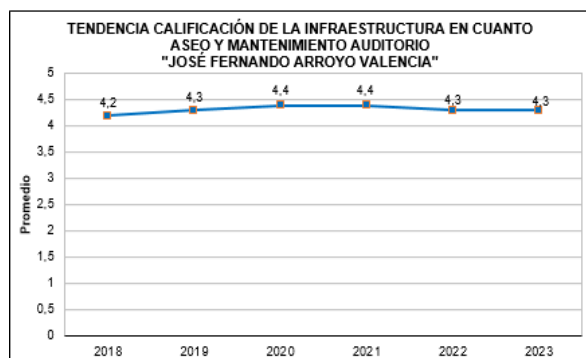
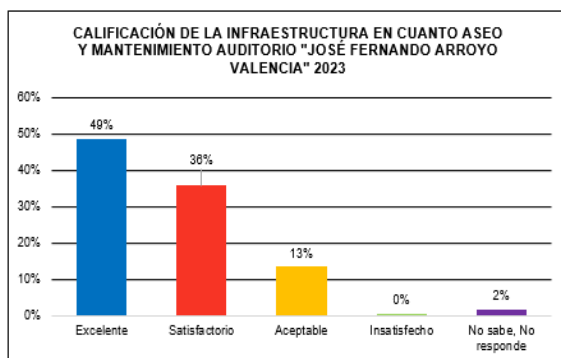
CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO COLISEO MUNDIALISTA "IVÁN VASSILEV TODOROV" 2022					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	38%	43%	15%	1%	3%
Deporte	38%	30%	21%	10%	0%
Esp. en Actividad Física	42%	50%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	32%	5%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	42%	5%	5%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	53%	6%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	17%	0%	0%	0%
Esp. Neurorehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	30%	46%	20%	2%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	46%	34%	14%	6%	0%
Nutrición y Dietética	30%	29%	32%	7%	2%
Tecnología en Deporte	41%	27%	16%	12%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	41%	10%	0%	0%
Terapia Ocupacional	22%	37%	35%	2%	4%
Total general	37%	37%	19%	5%	2%

INFORME "ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS" 2023



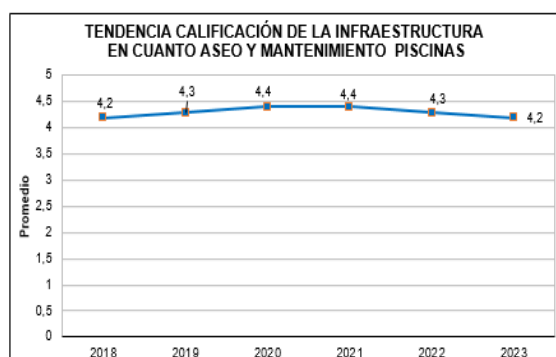
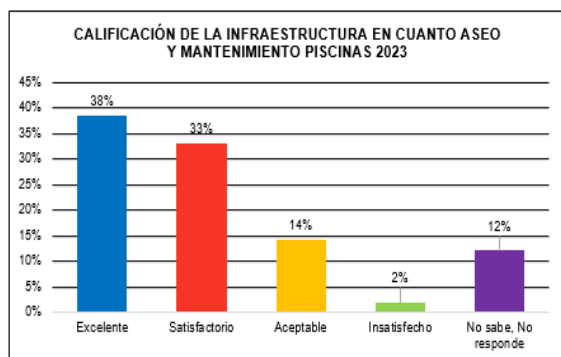
✓ Auditorio "José Fernando Arroyo Valencia"

CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO AUDITORIO "JOSÉ FERNANDO ARROYO VALENCIA" 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	49%	40%	9%	0%	3%
Deporte	51%	35%	11%	1%	1%
Esp. en Actividad Física	58%	33%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	21%	11%	0%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	26%	5%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	53%	47%	0%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	17%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	43%	44%	13%	0%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	63%	23%	9%	6%	0%
Nutrición y Dietética	39%	30%	30%	0%	0%
Tecnología en Deporte	49%	29%	16%	0%	6%
Tecnología en Gestión Deportiva	62%	31%	7%	0%	0%
Terapia Ocupacional	26%	48%	24%	0%	2%
Total general	49%	36%	13%	0%	2%



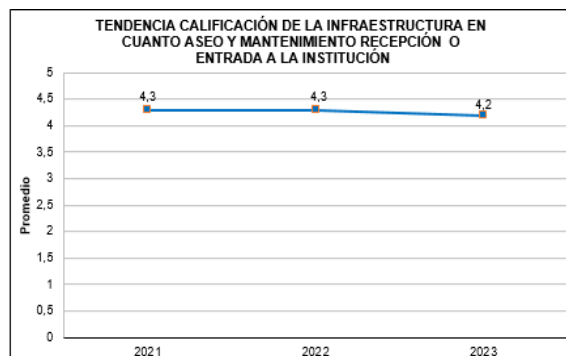
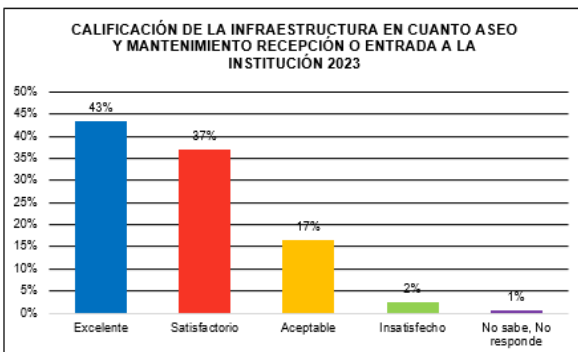
✓ Piscina

CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO PISCINAS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	38%	25%	13%	0%	24%
Deporte	41%	34%	13%	2%	10%
Esp. en Actividad Física	25%	58%	8%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	26%	5%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	58%	26%	5%	0%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	35%	6%	0%	24%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	40%	0%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	0%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	32%	42%	14%	2%	10%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	26%	17%	3%	14%
Nutrición y Dietética	25%	29%	25%	2%	20%
Tecnología en Deporte	51%	27%	16%	4%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	31%	10%	0%	17%
Terapia Ocupacional	28%	41%	20%	2%	9%
Total general	38%	33%	14%	2%	12%



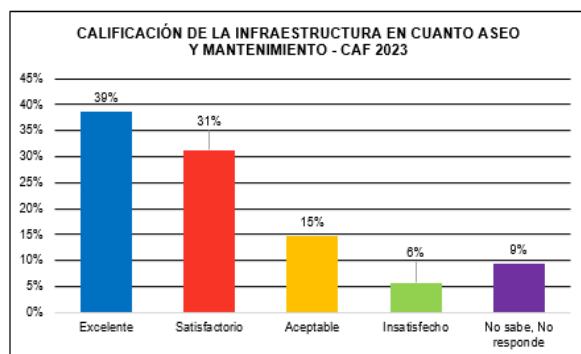
✓ Recepción o entrada de la Institución

CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO RECEPCIÓN O ENTRADA A LA INSTITUCIÓN 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	41%	40%	16%	0%	3%
Deporte	47%	37%	13%	3%	0%
Esp. en Actividad Física	42%	42%	17%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	26%	0%	11%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	68%	26%	5%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	47%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	0%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	17%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	39%	43%	17%	0%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	49%	34%	14%	3%	0%
Nutrición y Dietética	29%	32%	30%	9%	0%
Tecnología en Deporte	47%	31%	20%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	52%	38%	7%	3%	0%
Terapia Ocupacional	28%	41%	28%	4%	0%
Total general	43%	37%	17%	2%	1%




✓ Centro de Acondicionamiento Físico CAF

CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO - CAF 2023 CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO - CAF					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	35%	12%	0%	18%
Deporte	47%	30%	13%	7%	3%
Esp. en Actividad Física	25%	25%	33%	17%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	68%	16%	5%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	26%	5%	5%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	41%	6%	6%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	0%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	30%	39%	17%	8%	6%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	26%	9%	6%	17%
Nutrición y Dietética	29%	29%	21%	11%	11%
Tecnología en Deporte	43%	22%	22%	0%	14%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	31%	10%	0%	14%
Terapia Ocupacional	19%	39%	19%	9%	15%
Total general	39%	31%	15%	6%	9%

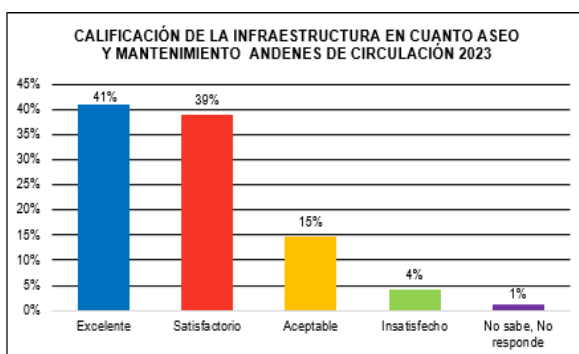


VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2023	
Excelente	5	236	1180
satisfactorio	4	191	764
Aceptable	3	90	270
Insatisfactorio	2	35	70
SUMATORIA		552	2284
TOTAL		4,1	

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	--

✓ Andenes de Circulación

CALIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN CUANTO ASEO Y MANTENIMIENTO ANDENES DE CIRCULACIÓN 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	41%	40%	16%	0%	3%
Deporte	45%	40%	11%	3%	1%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	25%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	26%	0%	11%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	32%	0%	5%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	59%	0%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	17%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	32%	47%	15%	4%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	54%	29%	11%	6%	0%
Nutrición y Dietética	29%	32%	29%	9%	2%
Tecnología en Deporte	47%	31%	18%	2%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	38%	10%	0%	3%
Terapia Ocupacional	20%	46%	22%	11%	0%
Total general	41%	39%	15%	4%	1%



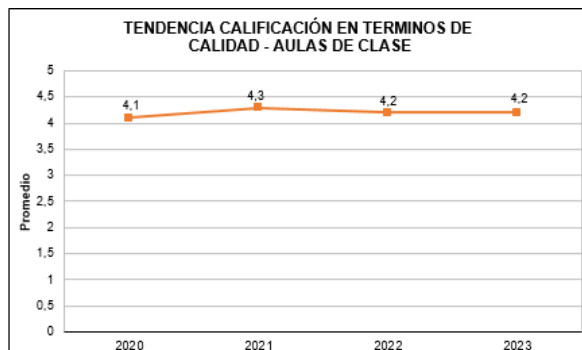
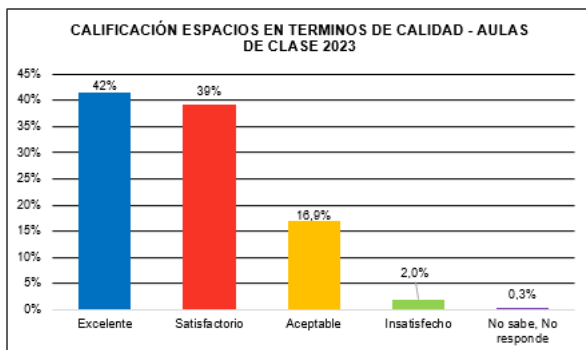
VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN			
CRITERIOS	NIVEL	2023	
Excelente	5	249	1245
satisfactorio	4	237	948
Aceptable	3	90	270
Insatisfactorio	2	25	50
SUMATORIA		601	2513
TOTAL		4,2	

3.7.2 Evaluación de espacios académicos en términos de Calidad

✓ Aulas de clase

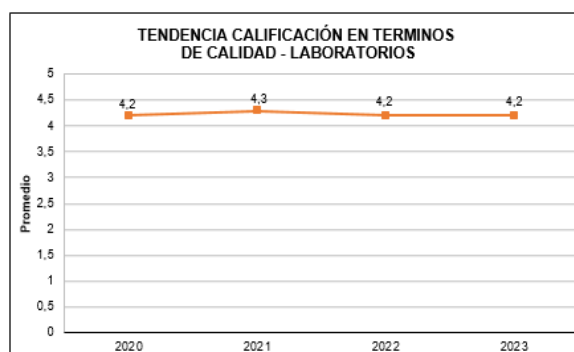
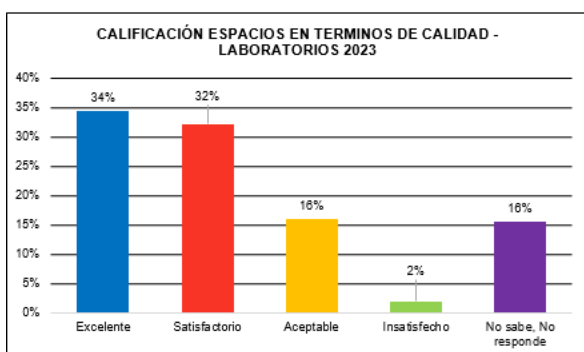
CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CALIDAD - AULAS DE CLASE 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	43%	41%	14,7%	1,5%	0,0%
Deporte	50%	38,1%	10,5%	1,9%	0,0%
Esp. en Actividad Física	42%	33,3%	25,0%	0,0%	0,0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	32%	5,3%	0,0%	0,0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	68%	26,3%	5,3%	0,0%	0,0%
Esp. en Periodismo Deportivo	47%	47,1%	5,9%	0,0%	0,0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	40%	0,0%	20,0%	0,0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Fisioterapia	36%	47%	14,2%	1,6%	0,8%
Mercadeo y Negocios Internacionales	51%	31,4%	14,3%	2,9%	0,0%
Nutrición y Dietética	30%	26,8%	41,1%	1,8%	0,0%
Tecnología en Deporte	41%	43%	13,7%	0,0%	2,0%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	37,9%	13,8%	0,0%	0,0%
Terapia Ocupacional	13%	44,4%	35,2%	7,4%	0,0%
Total general	42%	39%	16,9%	2,0%	0,3%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



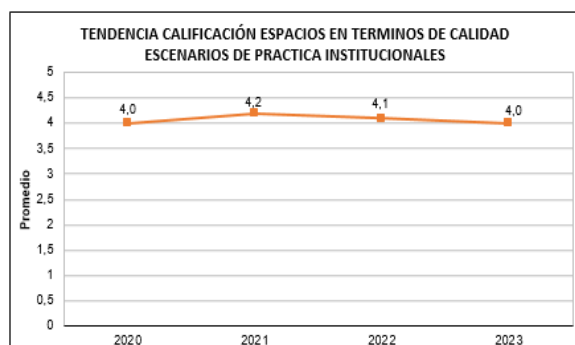
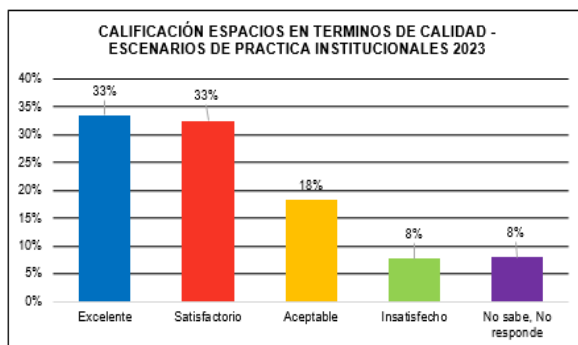
✓ Laboratorios

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CALIDAD - LABORATORIOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	28%	6%	0%	38%
Deporte	49%	32%	11%	1%	7%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	0%	0%	25%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	37%	5%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	58%	32%	5%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	35%	0%	0%	35%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	0%	0%	17%
Fisioterapia	27%	43%	16%	6%	9%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	20%	11%	0%	37%
Nutrición y Dietética	29%	21%	43%	5%	2%
Tecnología en Deporte	41%	27%	20%	2%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	21%	10%	0%	34%
Terapia Ocupacional	15%	43%	33%	0%	9%
Total general	34%	32%	16%	2%	16%



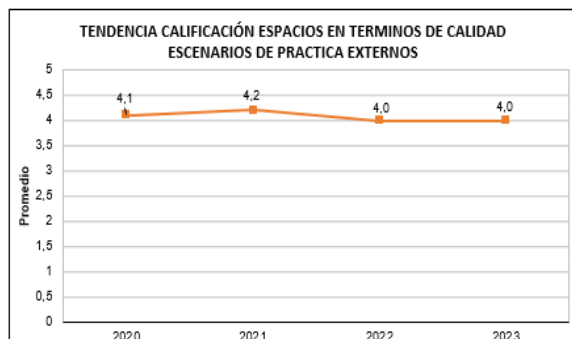
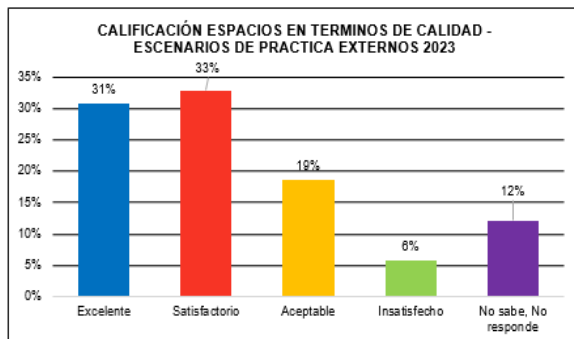
✓ Escenarios de prácticas institucionales

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CALIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICA INSTITUCIONALES 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	34%	12%	1%	21%
Deporte	40%	28%	12%	19%	1%
Esp. en Actividad Física	42%	25%	25%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	37%	5%	11%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	37%	11%	5%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	47%	6%	0%	18%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	17%	17%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	30%	37%	20%	6%	7%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	20%	17%	0%	23%
Nutrición y Dietética	25%	29%	34%	7%	5%
Tecnología en Deporte	37%	33%	12%	16%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	31%	14%	0%	10%
Terapia Ocupacional	11%	39%	41%	6%	4%
Total general	33%	33%	18%	8%	8%



✓ Escenarios de practica externos

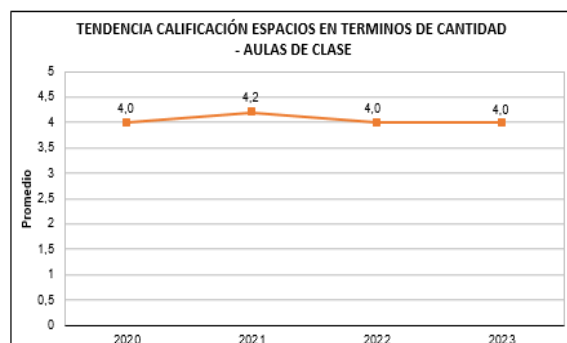
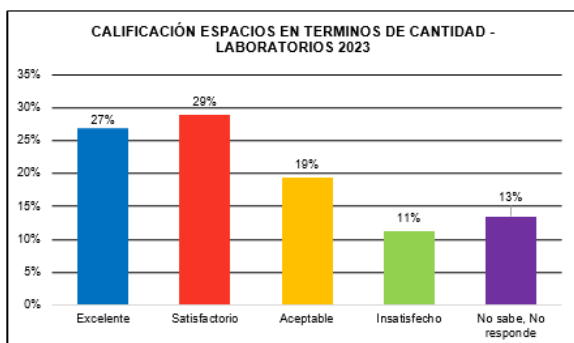
CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CALIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICA EXTERNOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	37%	9%	1%	22%
Deporte	37%	30%	14%	10%	9%
Esp. en Actividad Física	25%	42%	17%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	32%	5%	11%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	53%	21%	11%	5%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	47%	6%	0%	24%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	20%	20%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	17%	17%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	39%	20%	4%	12%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	23%	20%	0%	26%
Nutrición y Dietética	23%	25%	39%	7%	5%
Tecnología en Deporte	35%	31%	8%	8%	18%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	28%	14%	0%	14%
Terapia Ocupacional	9%	39%	39%	13%	0%
Total general	31%	33%	19%	6%	12%



3.7.3 Evaluación de espacios académicos en términos de cantidad

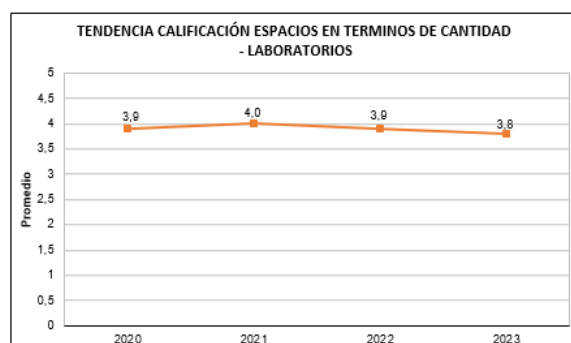
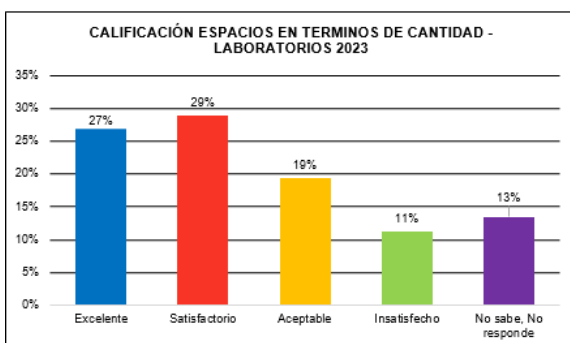
✓ Aulas de clase

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CANTIDAD - AULAS DE CLASE 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	37%	19%	10%	0%
Deporte	46%	34%	17%	3%	0%
Esp. en Actividad Física	42%	42%	8%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	42%	11%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	26%	11%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	53%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	33%	17%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	22%	43%	20%	13%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	37%	31%	26%	6%	0%
Nutrición y Dietética	21%	30%	36%	13%	0%
Tecnología en Deporte	39%	33%	25%	2%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	52%	31%	17%	0%	0%
Terapia Ocupacional	9%	30%	41%	20%	0%
Total general	34%	36%	22%	8%	0,3%



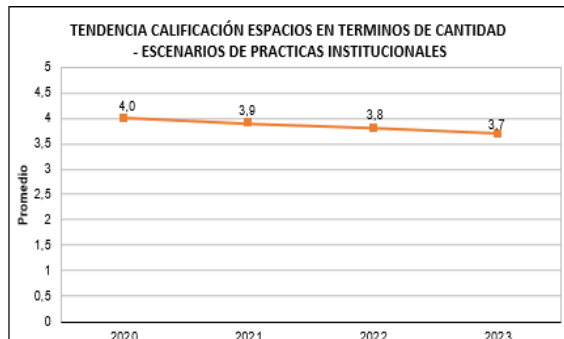
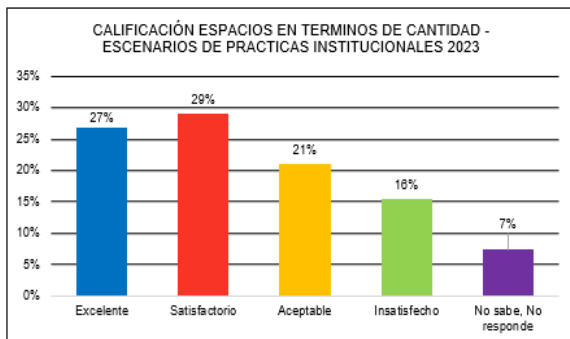
✓ Laboratorios

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CANTIDAD - LABORATORIOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	25%	6%	4%	38%
Deporte	37%	31%	19%	7%	6%
Esp. en Actividad Física	25%	42%	0%	8%	25%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	37%	21%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	26%	5%	21%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	29%	18%	0%	35%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	0%	17%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	0%	0%	17%
Fisioterapia	20%	31%	18%	23%	7%
Mercadeo y Negocios Internacionales	29%	23%	17%	3%	29%
Nutrición y Dietética	20%	23%	36%	20%	2%
Tecnología en Deporte	35%	20%	33%	4%	8%
Tecnología en Gestión Deportiva	28%	38%	10%	0%	24%
Terapia Ocupacional	7%	37%	30%	20%	6%
Total general	27%	29%	19%	11%	13%



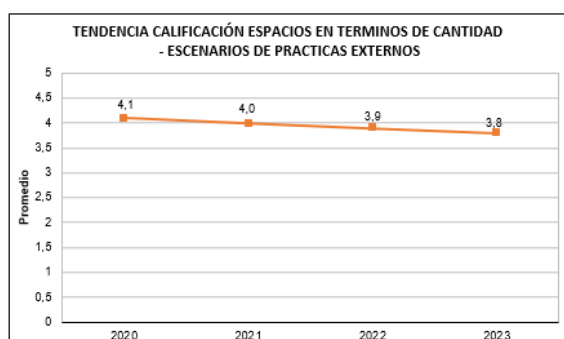
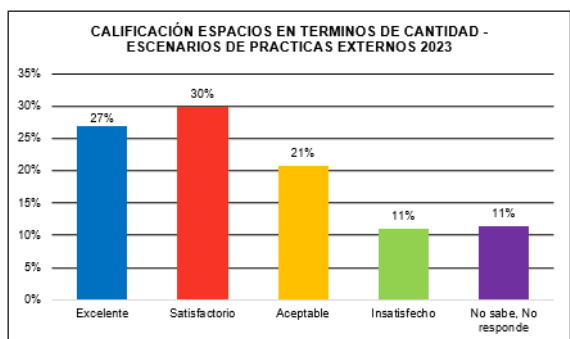
✓ Escenario de prácticas institucionales

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CANTIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICAS INSTITUCIONALES 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	34%	8,8%	13,2%	13,2%
Deporte	30%	23,8%	20,0%	24,8%	1,9%
Esp. en Actividad Física	42%	25,0%	16,7%	8,3%	8,3%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	26%	32%	21,1%	10,5%	10,5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	31,6%	10,5%	21,1%	5,3%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	41,2%	5,9%	17,6%	11,8%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	20%	20,0%	20,0%	0,0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	16,7%	33,3%	0,0%	0,0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Fisioterapia	21%	37%	18,1%	15,0%	8,7%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	22,9%	25,7%	0,0%	20,0%
Nutrición y Dietética	18%	23,2%	35,7%	16,1%	7,1%
Tecnología en Deporte	35%	20%	23,5%	21,6%	0,0%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	31,0%	13,8%	3,4%	10,3%
Terapia Ocupacional	7%	31,5%	38,9%	16,7%	5,6%
Total general	27%	29%	21%	16%	7%



✓ Escenarios de practica externo

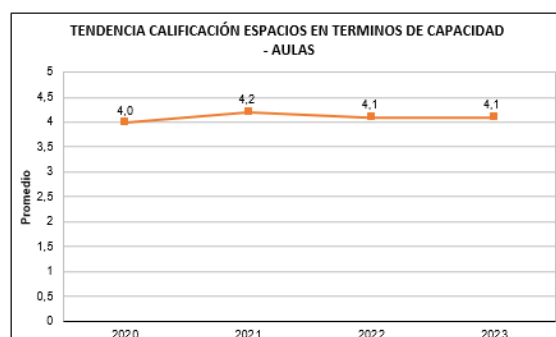
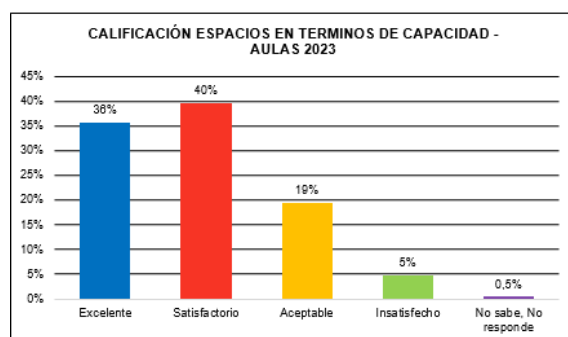
CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CANTIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICAS EXTERNOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	34%	6%	12%	18%
Deporte	30%	27%	17%	18%	9%
Esp. en Actividad Física	42%	17%	25%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	37%	16%	5%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	26%	11%	16%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	41%	6%	6%	29%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	20%	20%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	17%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	17%	0%	0%
Fisioterapia	22%	37%	19%	10%	12%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	26%	23%	0%	26%
Nutrición y Dietética	18%	23%	43%	11%	5%
Tecnología en Deporte	37%	20%	18%	14%	12%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	31%	17%	3%	10%
Terapia Ocupacional	9%	35%	41%	13%	2%
Total general	27%	30%	21%	11%	11%



3.7.3 Evalúe los siguientes espacios en términos de capacidad

✓ Aulas de clase

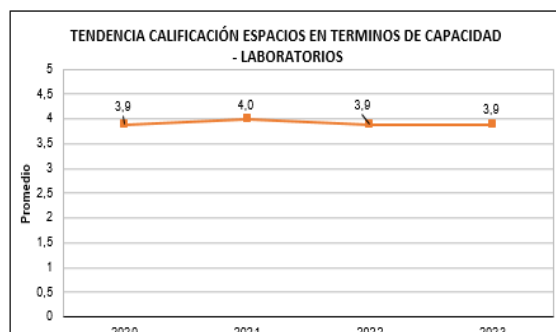
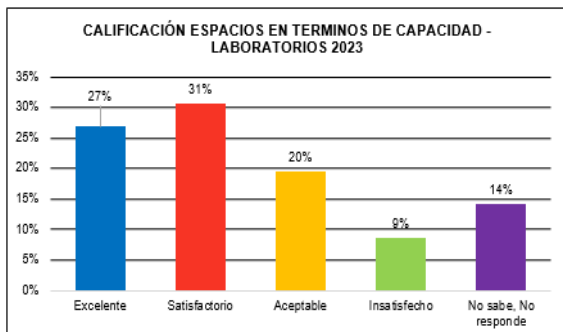
CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD - AULAS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	47%	12%	3%	1%
Deporte	48%	37%	13%	2%	0%
Esp. en Actividad Física	42%	50%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	42%	5%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	63%	21%	16%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	47%	53%	0%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	50%	0%	0%	0%
Esp. Neurorehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	40%	26%	8%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	46%	34%	14%	6%	0%
Nutrición y Dietética	20%	30%	38%	13%	0%
Tecnología en Deporte	39%	35%	25%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	45%	7%	0%	0%
Terapia Ocupacional	9%	46%	31%	13%	0%
Total general	36%	40%	19%	5%	0,5%



✓ Laboratorios

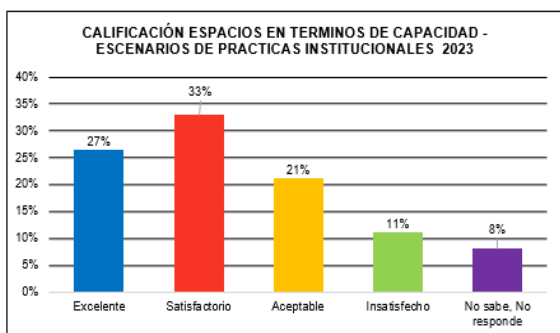
CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD - LABORATORIOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	25%	25%	6%	4%	40%
Deporte	36%	34%	19%	5%	6%
Esp. en Actividad Física	33%	33%	8%	0%	25%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	53%	5%	0%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	32%	11%	11%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	47%	0%	0%	29%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	0%	20%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	0%	0%	33%
Esp. Neurorehabilitación	67%	17%	0%	0%	17%
Fisioterapia	20%	32%	24%	15%	9%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	29%	9%	0%	37%
Nutrición y Dietética	16%	23%	36%	25%	0%
Tecnología en Deporte	39%	22%	31%	4%	4%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	24%	10%	0%	31%
Terapia Ocupacional	6%	37%	35%	15%	7%
Total general	27%	31%	20%	9%	14%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



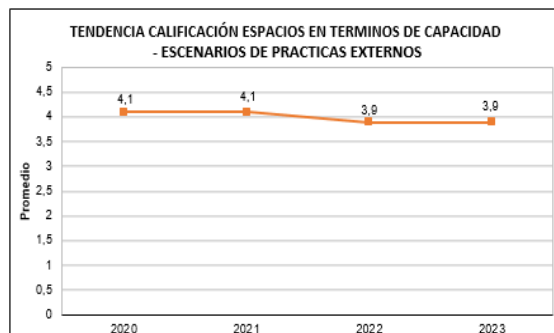
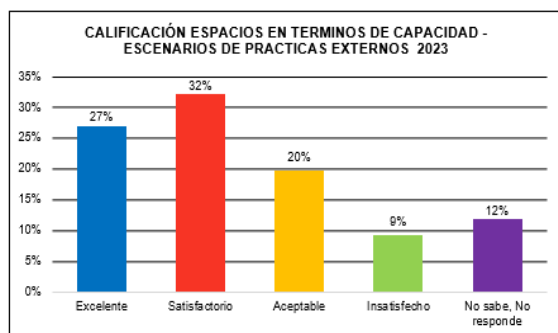
✓ Escenarios de práctica institucionales

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICAS INSTITUCIONALES 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	31%	15%	9%	16%
Deporte	29%	29%	24%	18%	1%
Esp. en Actividad Física	42%	25%	17%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	42%	5%	11%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	32%	26%	5%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	53%	0%	6%	12%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	33%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	21%	39%	21%	11%	8%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	29%	14%	0%	23%
Nutrición y Dietética	16%	23%	39%	14%	7%
Tecnología en Deporte	33%	27%	24%	16%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	34%	10%	3%	14%
Terapia Ocupacional	6%	44%	31%	13%	6%
Total general	27%	33%	21%	11%	8%



✓ Escenarios de práctica Externos

CALIFICACIÓN ESPACIOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD - ESCENARIOS DE PRACTICAS EXTERNOS 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	29%	31%	12%	7%	21%
Deporte	30%	25%	22%	14%	9%
Esp. en Actividad Física	42%	25%	8%	0%	25%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	37%	42%	0%	11%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	21%	21%	5%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	53%	0%	0%	24%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	0%	20%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	17%	17%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	17%	0%	0%
Fisioterapia	21%	38%	21%	8%	12%
Mercadeo y Negocios Internacionales	29%	31%	14%	0%	26%
Nutrición y Dietética	16%	29%	39%	11%	5%
Tecnología en Deporte	35%	24%	16%	14%	12%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	34%	14%	0%	14%
Terapia Ocupacional	6%	46%	30%	17%	2%
Total general	27%	32%	20%	9%	12%



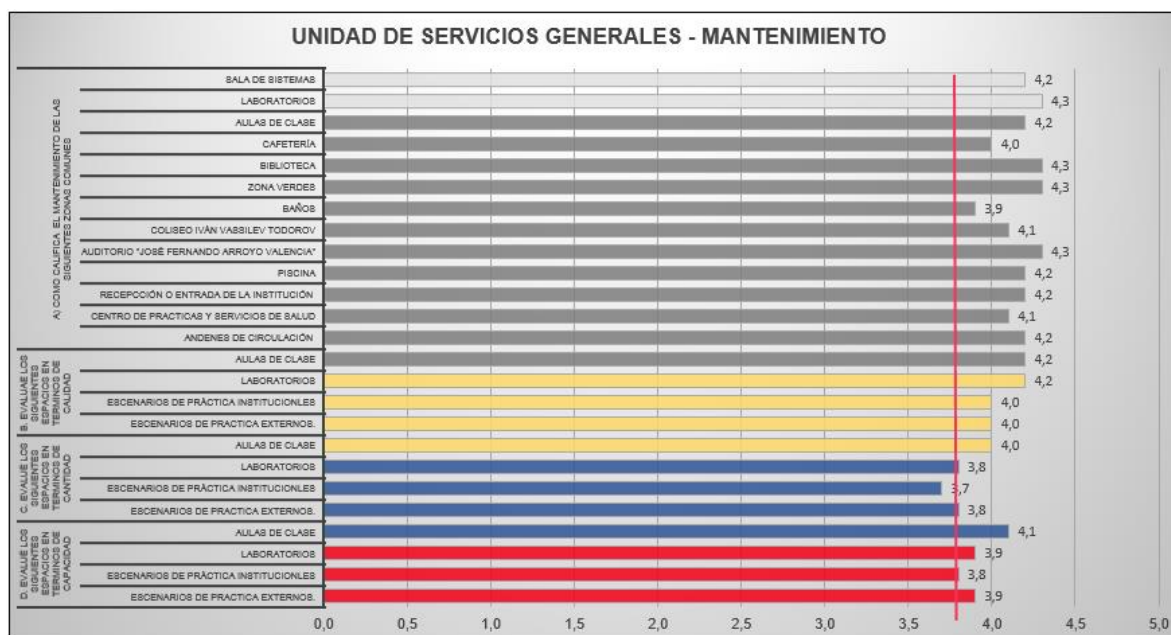
3.7.5 Observaciones Unidad de Servicios Generales - Mantenimiento zonas comunes de la Institución

Al mirar los resultados obtenidos por la Unidad de Servicios Generales en términos de mantenimiento de las zonas comunes, encontramos que la percepción de los usuarios se mantiene con excepción de los siguientes sitios, coliseo mundialista Iván Vassilev Todorov, Piscina y Recepción, los cuales muestran resultados inferiores a los obtenidos el periodo pasado.

En relación a los espacios utilizados por la institución para el desarrollo de las clases, laboratorios y escenarios de practica institucionales y externos en términos de calidad, cantidad y capacidad se puede concluir los siguiente:

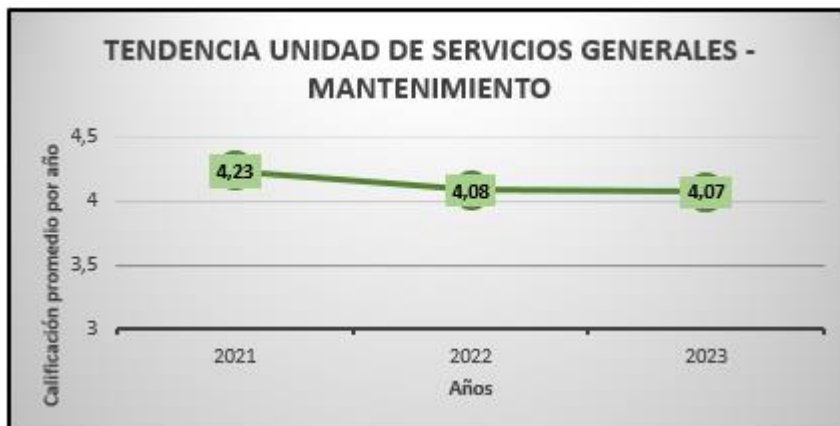
En términos de calidad, se concluye que la percepción de los usuarios no ha cambiado en los últimos cuatro años.

En términos de cantidad y capacidad, se identifica una tendencia a la baja en la calificación dada por los usuarios en los siguientes espacios, laboratorios, escenarios de practica institucionales y externos, lo que indica que se debe de establecer un plan de mejoramiento por párate de las Vicerrectorías Académica, Vicerrectoría Administrativa y Decanaturas encaminado a mejor la percepción de los usuarios.





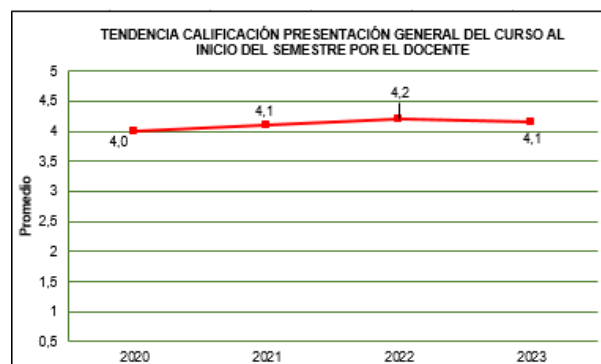
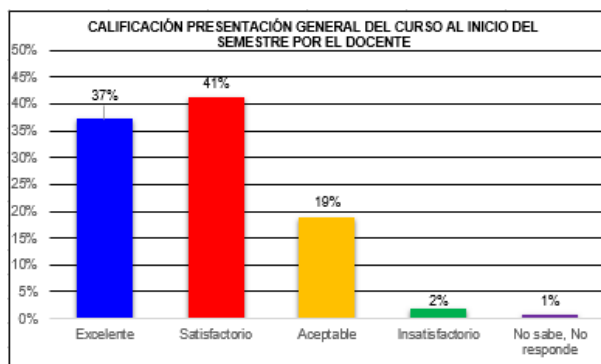
Al mirar la tendencia del indicador de la Unidad de Servicios Generales, encontramos que este se mantiene al evaluar los tres últimos periodos, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.



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)

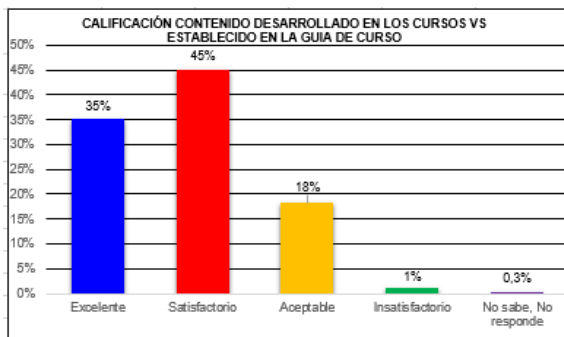
CALIFICACIÓN PRESENTACIÓN GENERAL DEL CURSO AL INICIO DEL SEMESTRE POR EL DOCENTE 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	46%	15%	3%	1%
Deporte	37%	45%	17%	1%	0%
Esp. en Actividad Física	42%	50%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	21%	16%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	42%	11%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	41%	24%	12%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	17%	17%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	39%	45%	14%	0%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	49%	14%	3%	0%
Nutrición y Dietética	29%	29%	38%	5%	0%
Tecnología en Deporte	39%	37%	22%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	34%	14%	3%	0%
Terapia Ocupacional	22%	46%	30%	2%	0%
Total general	37%	41%	19%	2%	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

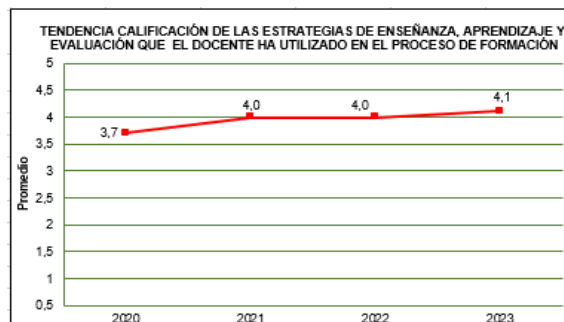
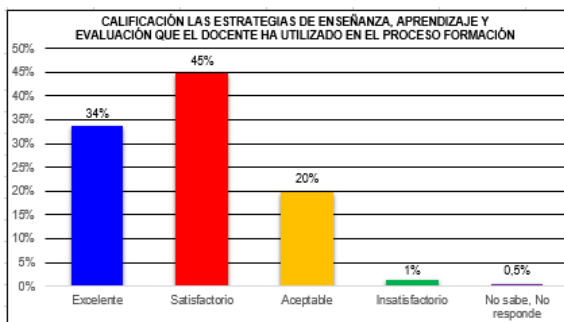
CALIFICACIÓN CONTENIDO DESARROLLADO EN LOS CURSOS VS ESTABLECIDO EN LA GUIA DE CURSO 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	38%	44%	12%	4%	1%
Deporte	36%	44%	20%	0%	0%
Esp. en Actividad Física	25%	67%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	21%	16%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	32%	21%	5%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	53%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	50%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	34%	50%	15%	1%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	51%	14%	0%	0%
Nutrición y Dietética	29%	38%	32%	2%	0%
Tecnología en Deporte	39%	45%	16%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	48%	21%	0%	0%
Terapia Ocupacional	17%	52%	30%	2%	0%
Total general	35%	45%	18%	1%	0,3%


INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



- c) Califique el nivel de satisfacción sobre las estrategias de enseñanza, aprendizaje y evaluación que el docente ha utilizado en el proceso de formación

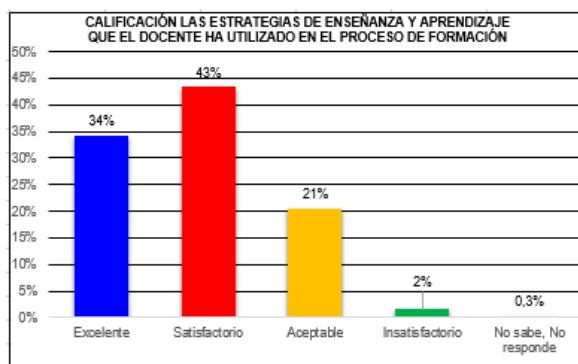
CALIFICACIÓN LAS ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA, APRENDIZAJE Y EVALUACIÓN QUE EL DOCENTE HA UTILIZADO EN EL PROCESO DE FORMACIÓN 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	47%	16%	3%	1%
Deporte	34%	45%	19%	1%	1%
Esp. en Actividad Física	25%	67%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	26%	11%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	42%	26%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	53%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Depor	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	31%	49%	18%	1%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	43%	17%	0%	0%
Nutrición y Dietética	27%	38%	32%	4%	0%
Tecnología en Deporte	37%	47%	16%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	34%	24%	0%	0%
Terapia Ocupacional	19%	46%	33%	2%	0%
Total general	34%	45%	20%	1%	0,5%



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--

- d) Califique el nivel de satisfacción sobre las estrategias de enseñanza y aprendizaje utilizadas por el docente

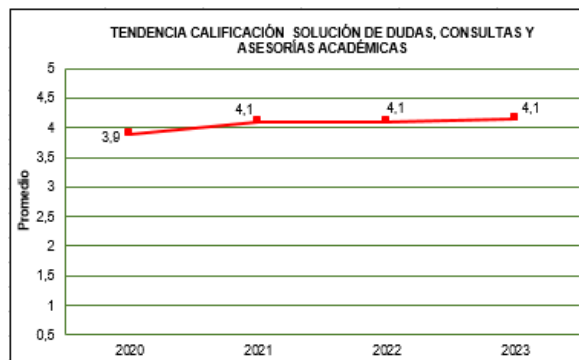
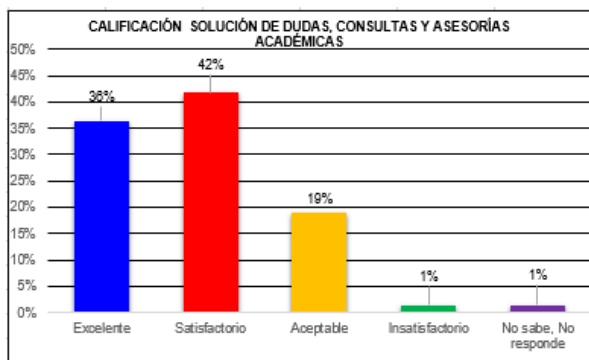
CALIFICACIÓN LAS ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE QUE EL DOCENTE HA UTILIZADO EN EL PROCESO DE FORMACIÓN 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	44%	18%	3%	1%
Deporte	38%	42%	19%	1%	0%
Esp. en Actividad Física	25%	67%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	26%	11%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	26%	47%	26%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	53%	6%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Depor	40%	40%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	50%	50%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	31%	48%	19%	1%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	43%	17%	0%	0%
Nutrición y Dietética	29%	34%	34%	4%	0%
Tecnología en Deporte	37%	43%	20%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	45%	21%	3%	0%
Terapia Ocupacional	20%	43%	33%	4%	0%
Total general	34%	43%	21%	2%	0,3%



- e) Califique el nivel de satisfacción de los docentes para responder las dudas, consultas, asesorías académicas

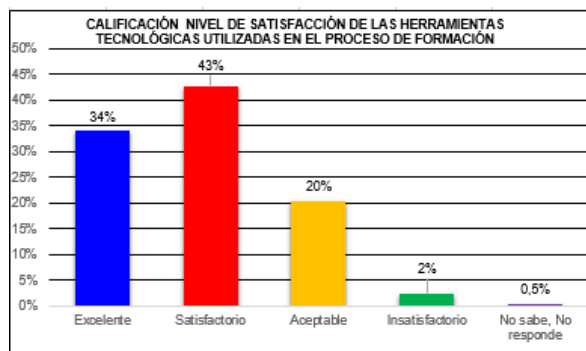
CALIFICACIÓN SOLUCIÓN DE DUDAS, CONSULTAS Y ASESORÍAS ACADÉMICAS 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	44%	18%	3%	1%
Deporte	39%	37%	23%	0%	1%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	8%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	63%	21%	11%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	37%	16%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	41%	53%	6%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Depor	80%	20%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	17%	0%	0%	17%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	32%	53%	12%	2%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	54%	11%	0%	0%
Nutrición y Dietética	27%	30%	38%	5%	0%
Tecnología en Deporte	45%	33%	22%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	41%	34%	21%	0%	3%
Terapia Ocupacional	20%	46%	28%	2%	4%
Total general	36%	42%	19%	1%	1%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



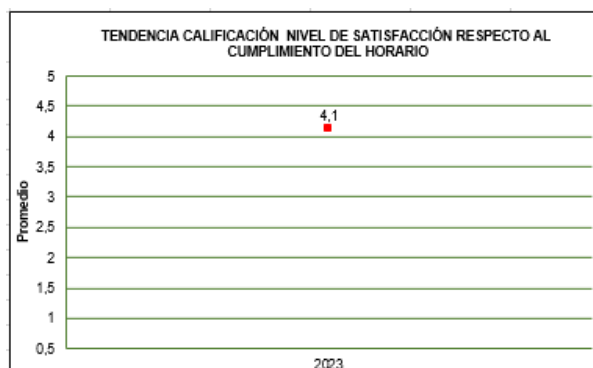
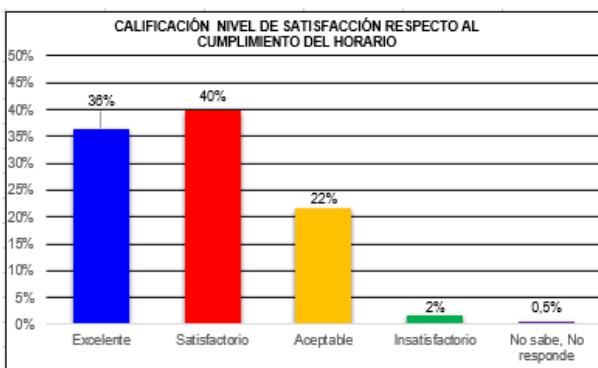
- f) Califique el nivel de satisfacción de las herramientas tecnológicas utilizadas en el proceso de formación por la institución. (Plataforma LMS-NEO, correo electrónico y aplicaciones de la suite de google)

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). 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	40%	25%	3%	1%
Deporte	36%	42%	20%	1%	1%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	8%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	68%	11%	11%	11%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	47%	11%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	47%	18%	6%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Depor	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	33%	51%	15%	0%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	26%	46%	23%	6%	0%
Nutrición y Dietética	25%	29%	39%	7%	0%
Tecnología en Deporte	41%	43%	14%	2%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	45%	10%	0%	0%
Terapia Ocupacional	17%	46%	35%	2%	0%
Total general	34%	43%	20%	2%	0,5%



- g. Califique el nivel de satisfacción respecto al cumplimiento del horario asignado para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.

CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DEL HORARIO ASIGNADO PARA EL DESARROLLO DE LAS SESIONES DE APRENDIZAJE					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	46%	15%	6%	3%
Deporte	40%	38%	21%	1%	0%
Esp. en Actividad Física	42%	42%	17%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	74%	16%	11%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	47%	21%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	47%	18%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Depor	60%	0%	40%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	38%	46%	15%	1%	1%
Mercadeo y Negocios Internacionales	29%	40%	31%	0%	0%
Nutrición y Dietética	27%	30%	39%	4%	0%
Tecnología en Deporte	45%	33%	20%	2%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	52%	14%	3%	0%
Terapia Ocupacional	17%	44%	39%	0%	0%
Total general	36%	40%	22%	2%	0,5%



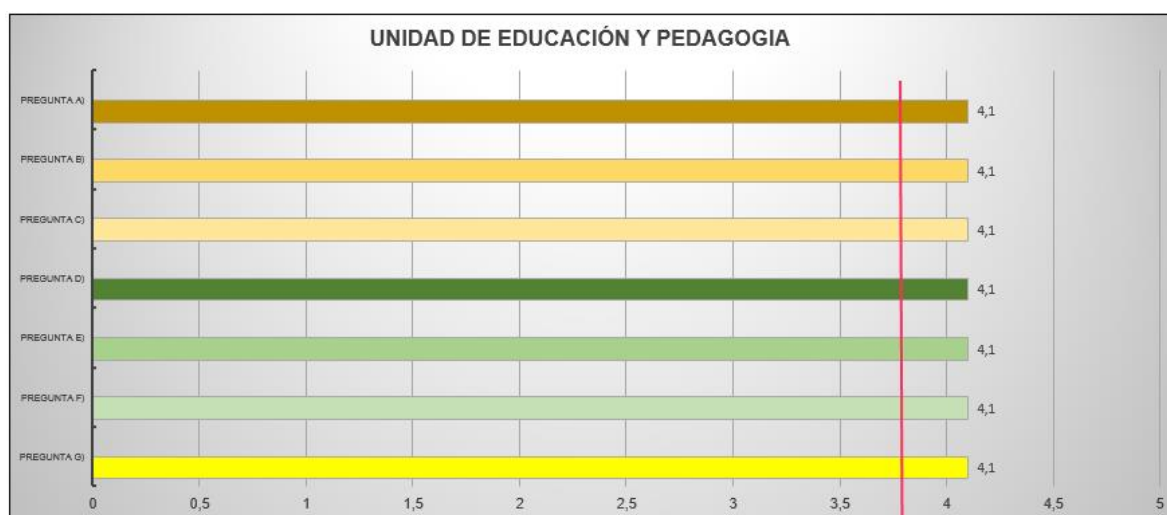
3.8.1 Observaciones Unidad de Educación y Pedagogía.

En relación a los resultados obtenidos por la Unidad de Educación y Pedagogía, se concluye que estos se han mantenido en los últimos cuatro periodos evaluados, con la excepción de las preguntas

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


Las cuales presenta una disminución en el último periodo evaluado.

Por otra parte, si contrastamos el resultado de estas preguntas con la realizada en el capítulo de la Unidad de Sistemas Literal e) La información de los cursos matriculados en Academusoft es la misma que le aparece en NEO, podemos observar que los resultados presentan una tendencia negativa, lo que permite concluir que se debe de realizar una evaluación entre las partes involucradas y establecer el respectivo plan de mejoramiento.



Por último, se puede apreciar en el siguiente grafico que la tendencia a las preguntas realizadas por la Unidad de Educación y Pedagogia se mantiene en los tres últimos años evaluados.



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	--

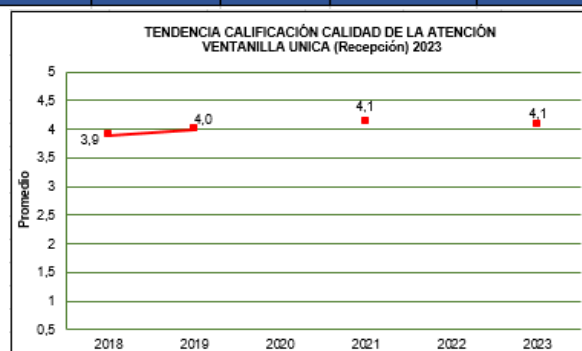
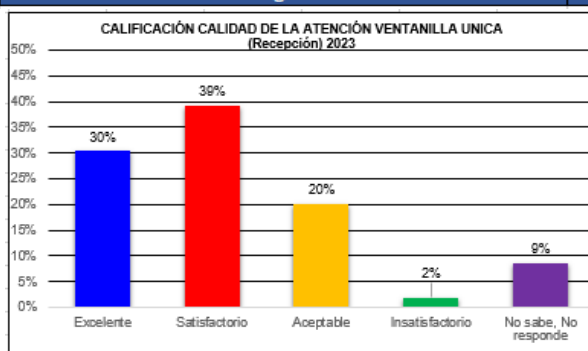
3.9 Atención en ventanillas

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

3.9.1 Calidad de Atención.

✓ Ventanilla Única (Recepción)

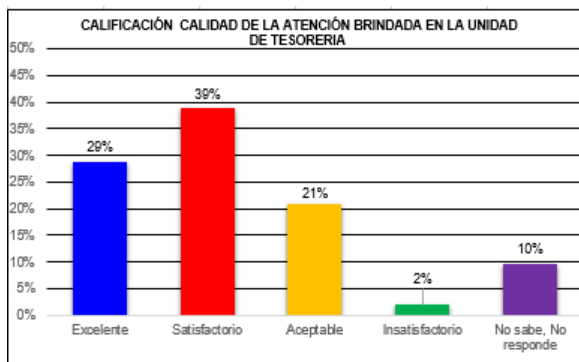
CALIDAD DE LA ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA (Recepción) 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	37%	43%	10%	3%	7%
Deporte	34%	36%	17%	0%	12%
Esp. en Actividad Física	33%	58%	0%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	42%	0%	5%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	47%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	65%	6%	6%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	0%	0%	33%
Esp. Neurorehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	26%	39%	24%	3%	8%
Mercadeo y Negocios Internacionales	40%	26%	26%	3%	6%
Nutrición y Dietética	21%	32%	38%	4%	5%
Tecnología en Deporte	29%	37%	25%	0%	8%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	41%	14%	0%	10%
Terapia Ocupacional	15%	46%	30%	0%	9%
Total general	30%	39%	20%	2%	9%



✓ Dirección Técnica de Tesorería

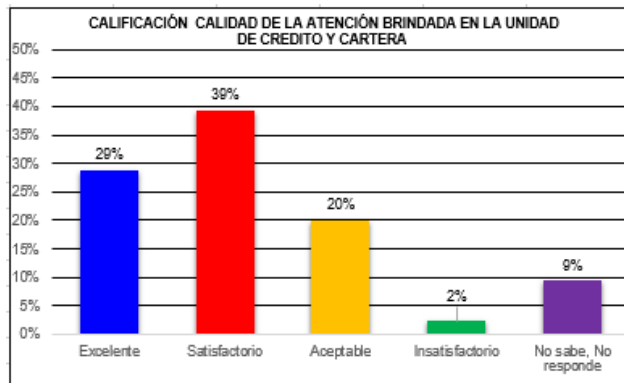
CALIDAD DE LA ATENCIÓN UNIDAD DE TESORERÍA 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	43%	13%	3%	7%
Deporte	31%	37%	17%	2%	12%
Esp. en Actividad Física	33%	58%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	42%	5%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	37%	26%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	24%	59%	12%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	40%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	0%	0%	50%
Esp. Neurorehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	40%	24%	2%	10%
Mercadeo y Negocios Internacionales	37%	29%	26%	3%	6%
Nutrición y Dietética	23%	32%	36%	2%	7%
Tecnología en Deporte	25%	39%	18%	2%	16%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	31%	17%	0%	17%
Terapia Ocupacional	15%	48%	30%	2%	6%
Total general	29%	39%	21%	2%	10%


INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



✓ Unidad de Crédito y Cartera

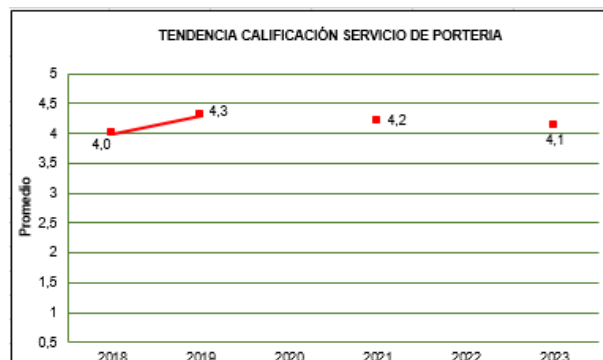
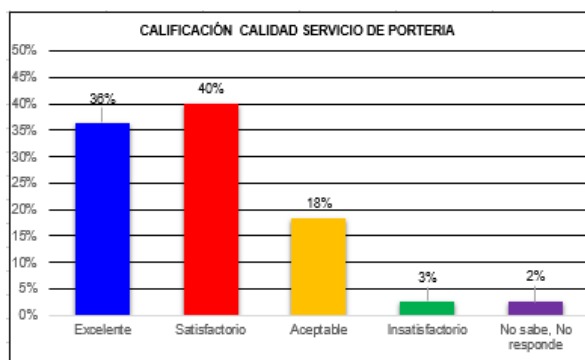
CALIDAD DE LA ATENCIÓN UNIDAD DE CREDITO Y CARTERA 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	34%	46%	12%	3%	6%
Deporte	30%	41%	16%	2%	10%
Esp. en Actividad Física	42%	58%	0%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	32%	0%	5%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	37%	21%	0%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	53%	12%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	40%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	0%	0%	50%
Esp. Neurorehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	42%	24%	2%	8%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	31%	26%	3%	6%
Nutrición y Dietética	20%	32%	36%	5%	7%
Tecnología en Deporte	27%	35%	18%	2%	18%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	34%	14%	0%	21%
Terapia Ocupacional	15%	46%	31%	2%	6%
Total general	29%	39%	20%	2%	9%



<div> <div> <div>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</div>  <div> <div>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</div> </div> </div> </div>	<div> <div>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS”</div> <div>2023</div> </div>
---	---

✓ Servicio de Portería

CALIDAD SERVICIO DE PORTERIA 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	38%	47%	13%	1%	0%
Deporte	36%	41%	16%	4%	3%
Esp. en Actividad Física	42%	33%	8%	8%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	37%	0%	11%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	53%	42%	5%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	71%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	83%	17%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	32%	39%	20%	3%	5%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	26%	23%	6%	3%
Nutrición y Dietética	32%	34%	30%	2%	2%
Tecnología en Deporte	37%	41%	20%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	38%	14%	0%	3%
Terapia Ocupacional	19%	48%	30%	2%	2%
Total general	36%	40%	18%	3%	2%

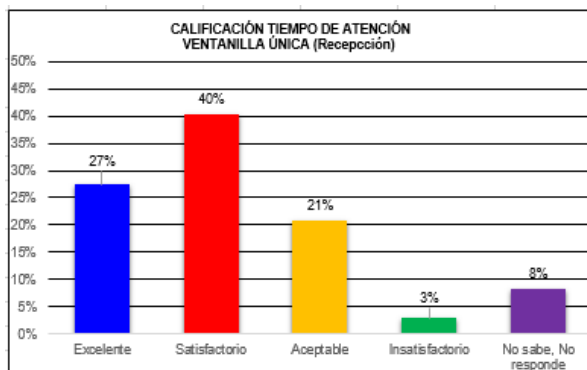


3.9.2 Tiempo de Atención.

✓ Ventanilla Única (Recepción)

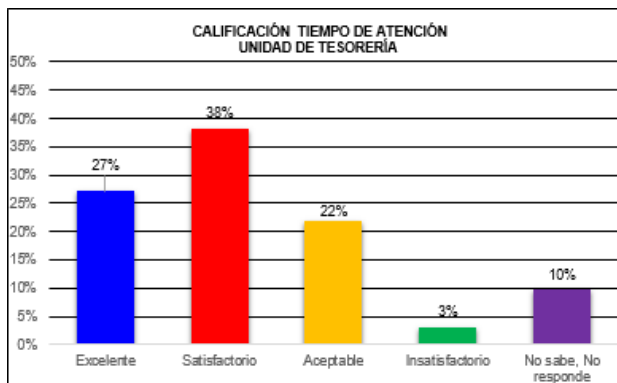
CALIDAD TIEMPO DE ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA (Recepción) 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	26%	46%	19%	3%	6%
Deporte	30%	36%	19%	2%	12%
Esp. en Actividad Física	33%	58%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	42%	0%	5%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	37%	47%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	65%	6%	6%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	20%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	33%	0%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	24%	43%	22%	4%	8%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	31%	23%	3%	11%
Nutrición y Dietética	20%	34%	30%	9%	7%
Tecnología en Deporte	29%	39%	25%	0%	6%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	28%	24%	0%	10%
Terapia Ocupacional	15%	46%	30%	2%	7%
Total general	27%	40%	21%	3%	8%

INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023



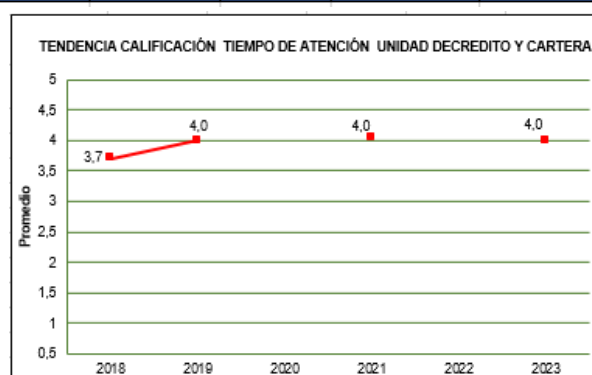
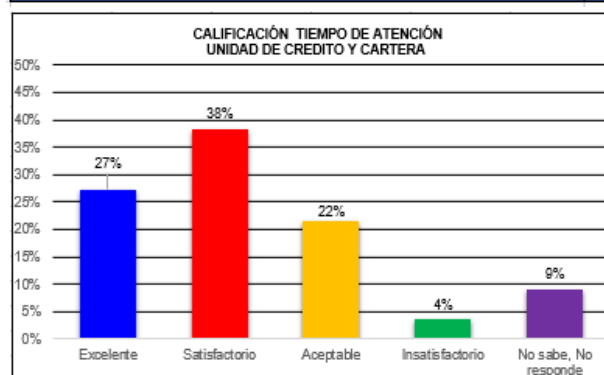
✓ Dirección Técnica de Tesorería.

CALIDAD TIEMPO DE ATENCIÓN UNIDAD DE TESORERÍA 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	31%	41%	19%	3%	6%
Deporte	30%	38%	17%	2%	13%
Esp. en Actividad Física	25%	50%	25%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	42%	5%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	32%	26%	5%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	65%	12%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	40%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	0%	0%	50%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	22%	40%	24%	4%	9%
Mercadeo y Negocios Internacionales	31%	29%	26%	6%	9%
Nutrición y Dietética	21%	30%	32%	7%	9%
Tecnología en Deporte	27%	35%	20%	2%	16%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	34%	14%	0%	14%
Terapia Ocupacional	15%	46%	31%	2%	6%
Total general	27%	38%	22%	3%	10%



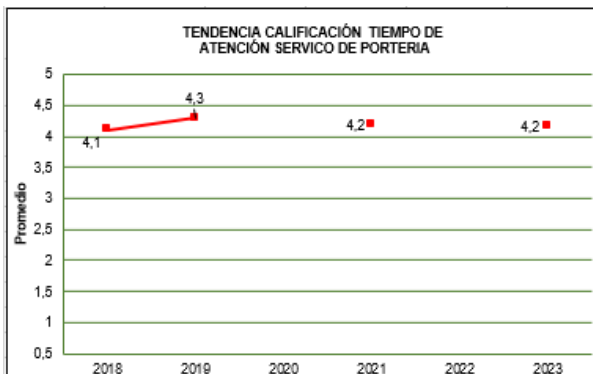
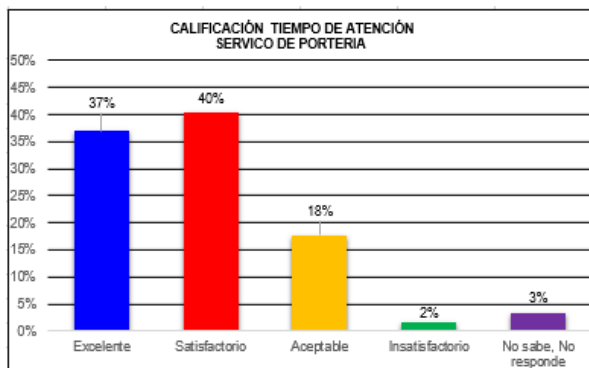
✓ Unidad de Crédito y Cartera.

CALIDAD TIEMPO DE ATENCIÓN UNIDAD DE CREDITO Y CARTERA 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	28%	44%	18%	3%	7%
Deporte	31%	36%	18%	4%	10%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	17%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	42%	42%	0%	5%	11%
Esp. en Mercadeo Deportivo	32%	32%	21%	5%	11%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	65%	12%	0%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	40%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	0%	0%	50%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	33%	0%	0%	0%
Fisioterapia	23%	40%	26%	4%	7%
Mercadeo y Negocios Internacionales	34%	31%	20%	6%	9%
Nutrición y Dietética	21%	29%	34%	9%	7%
Tecnología en Deporte	27%	37%	18%	2%	16%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	31%	21%	0%	17%
Terapia Ocupacional	15%	46%	31%	2%	6%
Total general	27%	38%	22%	4%	9%



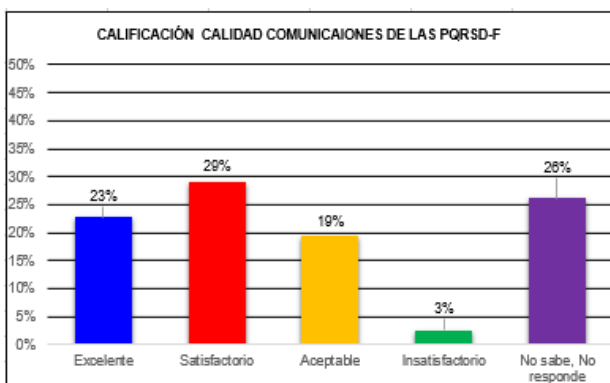
✓ Servicio de Portería


CALIDAD TIEMPO DE ATENCIÓN SERVICIO DE PORTERIA 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	41%	46%	12%	1%	0%
Deporte	37%	40%	18%	1%	4%
Esp. en Actividad Física	42%	50%	8%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	42%	0%	5%	5%
Esp. en Mercadeo Deportivo	53%	42%	5%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	71%	0%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	80%	0%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	33%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	31%	43%	19%	2%	5%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	23%	29%	3%	3%
Nutrición y Dietética	34%	30%	27%	5%	4%
Tecnología en Deporte	35%	41%	22%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	48%	31%	14%	0%	7%
Terapia Ocupacional	19%	48%	26%	2%	6%
Total general	37%	40%	18%	2%	3%



3.9.3 Califique la calidad de las comunicaciones de las PQRS-D-F.

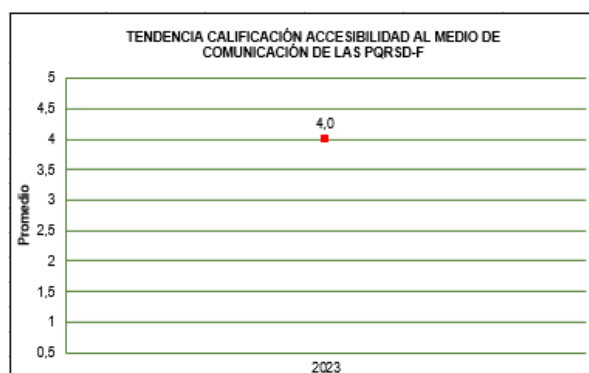
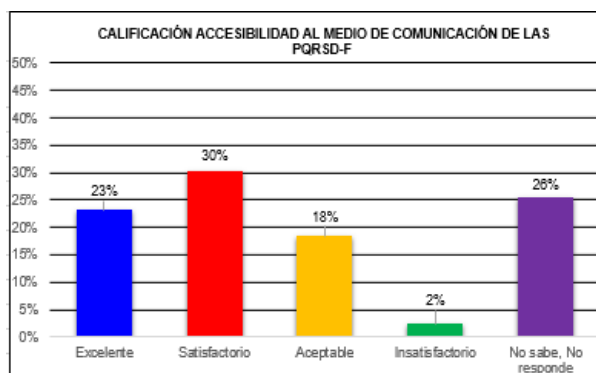
CALIDAD DE LAS COMUNICACIONES DE LAS PQRS-D-F					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	19%	28%	13%	4%	35%
Deporte	23%	32%	16%	0%	29%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	8%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	26%	21%	11%	0%	42%
Esp. en Mercadeo Deportivo	21%	42%	0%	5%	32%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	6%	18%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	17%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	0%	0%	17%
Fisioterapia	27%	32%	18%	2%	20%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	31%	20%	6%	20%
Nutrición y Dietética	14%	25%	32%	5%	23%
Tecnología en Deporte	27%	22%	25%	0%	25%
Tecnología en Gestión Deportiva	28%	31%	24%	0%	17%
Terapia Ocupacional	11%	31%	31%	6%	20%
Total general	23%	29%	19%	3%	26%



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	--

3.9.4 Califique la Accesibilidad al medio de comunicación de las PQRSD-F.

ACCESIBILIDAD AL MEDIO DE COMUNICACIÓN DE LAS PQRSD-F					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	21%	28%	15%	3%	34%
Deporte	22%	32%	15%	1%	30%
Esp. en Actividad Física	33%	42%	17%	0%	8%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	32%	21%	5%	0%	42%
Esp. en Mercadeo Deportivo	21%	42%	0%	5%	32%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	18%	18%	6%	41%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	0%	33%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	33%	0%	0%	17%
Fisioterapia	27%	35%	16%	2%	20%
Mercadeo y Negocios Internacionales	23%	31%	20%	3%	23%
Nutrición y Dietética	14%	27%	30%	5%	23%
Tecnología en Deporte	31%	24%	22%	0%	24%
Tecnología en Gestión Deportiva	24%	45%	10%	3%	17%
Terapia Ocupacional	11%	28%	37%	4%	20%
Total general	23%	30%	18%	2%	26%



3.9.5 Califique la oportunidad de la respuesta dada a las PQRSD-F


CALIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD RESPUESTA DADA A LAS PQRSD - F 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfactorio	No sabe, No responde
Administración de Empresas	21%	25%	12%	7%	35%
Deporte	21%	33%	11%	3%	31%
Esp. en Actividad Física	25%	33%	25%	0%	17%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	26%	26%	5%	0%	42%
Esp. en Mercadeo Deportivo	16%	47%	0%	5%	32%
Esp. en Periodismo Deportivo	18%	6%	18%	6%	53%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	0%	0%	0%	40%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	17%	17%	0%	33%
Esp. Neurorrehabilitación	50%	17%	17%	0%	17%
Fisioterapia	27%	31%	16%	5%	21%
Mercadeo y Negocios Internacionales	20%	29%	20%	9%	23%
Nutrición y Dietética	13%	27%	30%	5%	25%
Tecnología en Deporte	31%	22%	18%	2%	27%
Tecnología en Gestión Deportiva	31%	34%	17%	0%	17%
Terapia Ocupacional	7%	26%	41%	6%	20%
Total general	22%	28%	18%	4%	27%

3.9.6 Observaciones Atención en Ventanillas

En relación a la atención brinda por nuestros funcionarios en las ventanillas en términos de calidad de la atención y tiempo de atención, podríamos anotar que esta pregunta no presenta continuidad en todos los periodos evaluados, razón por la cual no es adecuado de hablar de una tendencia, pero consideramos prudente tener en cuenta las siguientes observaciones.

- Evaluar los resultados obtenidos en las ventanillas de la Dirección Técnica de Tesorería, y de la Unidad de Crédito y Cartera, al igual que la atención en la portería, en relación a la calidad de la atención y tiempo de atención con el propósito de mejorar la percepción de los usuarios.
- En relación a la oportunidad de respuesta a las PQRSD-Fes recomendable hacer una evaluación del resultado obtenido en el último periodo y ver si es conveniente establecer un plan de mejoramiento.



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	--

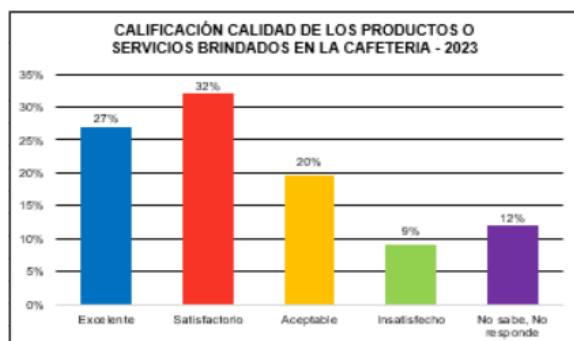
3.10 Servicios brindados por proveedores externos

Califique los siguientes servicios en términos de:

3.10.1 Calidad de los productos o servicios brindados en:

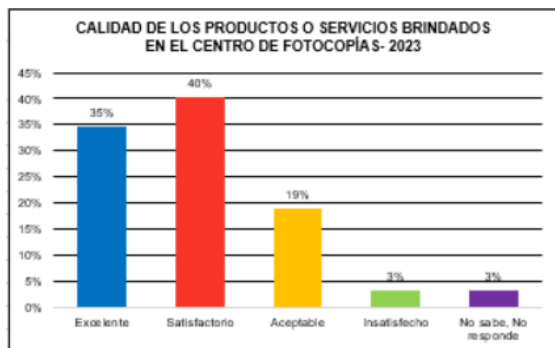
✓ Cafetería.

CALIFICACIÓN CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS BRINDADOS EN LA CAFETERIA - 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	32%	40%	19%	7%	1%
Deporte	45%	29%	22%	5%	0%
Esp. en Actividad Física	33%	25%	33%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	53%	42%	0%	5%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	47%	11%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	29%	59%	12%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	20%	60%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	33%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	26%	50%	17%	6%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	31%	26%	0%	0%
Nutrición y Dietética	21%	29%	34%	16%	0%
Tecnología en Deporte	43%	33%	22%	2%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	34%	38%	21%	7%	0%
Terapia Ocupacional	15%	46%	33%	6%	0%
Total general	34%	39%	21%	6%	0,5%



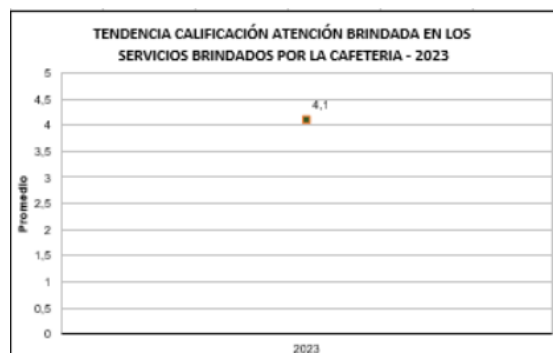
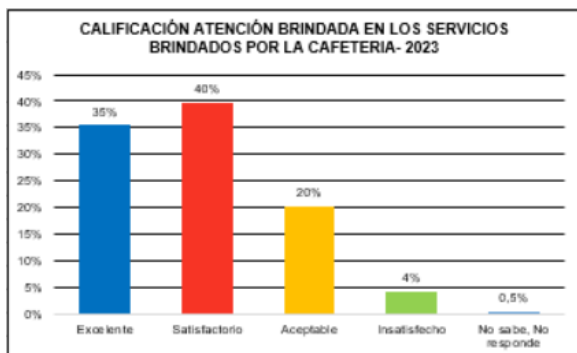
✓ Centro de Fotocopias.

CALIFICACIÓN CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO DE FOCOPIÁS - 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	40%	13%	4%	7%
Deporte	40%	35%	19%	3%	3%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	8%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	32%	11%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	42%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	47%	6%	6%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	33%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	17%	0%	0%
Fisioterapia	25%	52%	17%	4%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	37%	20%	0%	0%
Nutrición y Dietética	27%	29%	41%	4%	0%
Tecnología en Deporte	39%	37%	14%	0%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	34%	17%	0%	3%
Terapia Ocupacional	19%	44%	30%	7%	0%
Total general	35%	40%	19%	3%	3%



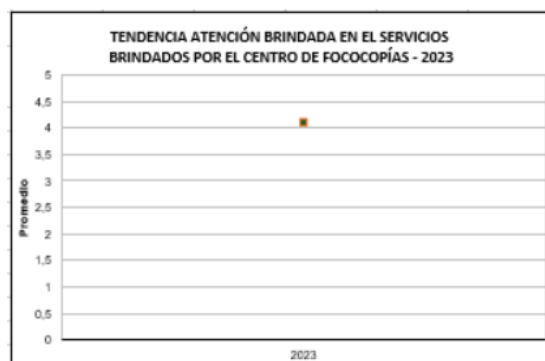
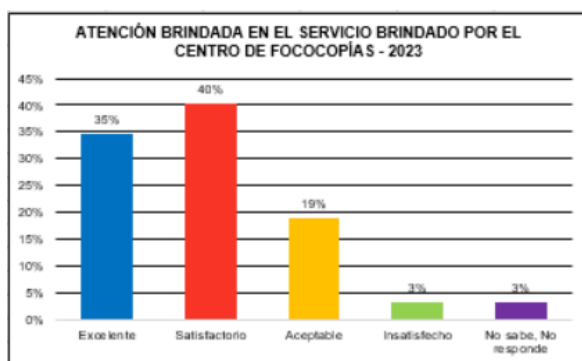
3.10.2 Atención brindada por los servicios brindados por ✓ Cafetería.

CALIFICACIÓN ATENCIÓN BRINDADA EN LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA CAFETERIA - 2023					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	38%	43%	12%	7%	0%
Deporte	43%	33%	20%	4%	0%
Esp. en Actividad Física	33%	25%	33%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	47%	42%	0%	11%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	47%	37%	16%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	47%	18%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	40%	40%	20%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	33%	50%	17%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	83%	17%	0%	0%	0%
Fisioterapia	29%	46%	20%	3%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	46%	37%	17%	0%	0%
Nutrición y Dietética	23%	38%	30%	9%	0%
Tecnología en Deporte	41%	37%	20%	0%	2%
Tecnología en Gestión Deportiva	38%	31%	24%	7%	0%
Terapia Ocupacional	19%	46%	31%	4%	0%
Total general	35%	40%	20%	4%	0,5%



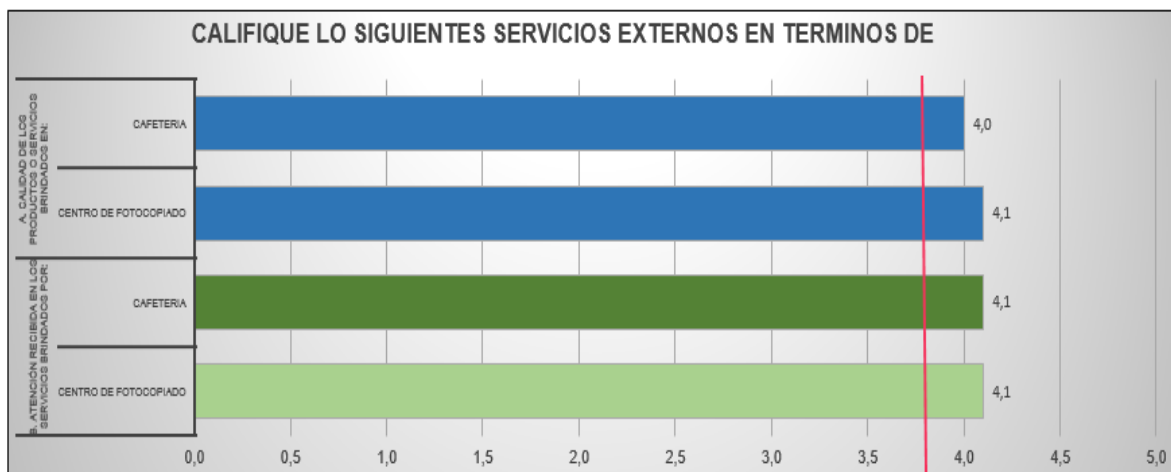
✓ Centro de Fotocopias.

CALIFICACIÓN ATENCIÓN BRINDADA EN LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL CENTRO DE FOCOCOPIAS - 2023					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	35%	40%	13%	4%	7%
Deporte	40%	35%	19%	3%	3%
Esp. en Actividad Física	33%	50%	8%	8%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	58%	32%	11%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	42%	11%	0%	5%
Esp. en Periodismo Deportivo	35%	47%	6%	6%	6%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	60%	40%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	67%	33%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	67%	17%	17%	0%	0%
Fisioterapia	25%	52%	17%	4%	2%
Mercadeo y Negocios Internacionales	43%	37%	20%	0%	0%
Nutrición y Dietética	27%	29%	41%	4%	0%
Tecnología en Deporte	39%	37%	14%	0%	10%
Tecnología en Gestión Deportiva	45%	34%	17%	0%	3%
Terapia Ocupacional	19%	44%	30%	7%	0%
Total general	35%	40%	19%	3%	3%



3.10.3 Observaciones servicios brindados por proveedores externos

En relación a los servicios prestados por proveedores, se puede anotar que su calificación de conformidad a la establecido en la escala de la encuesta fue satisfactorio.

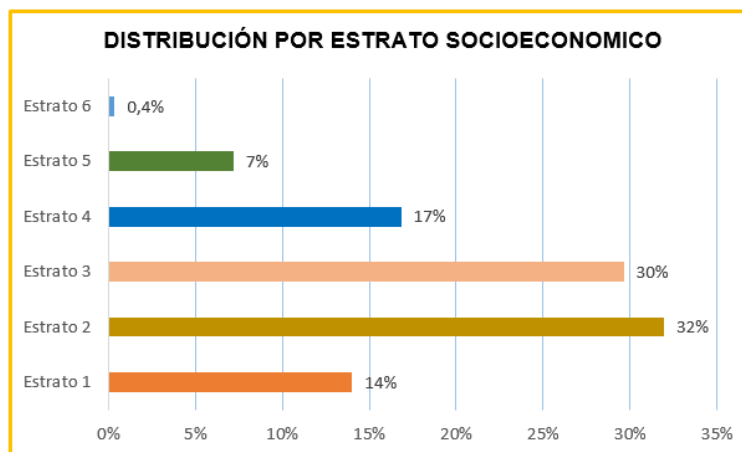


3.11 Satisfacción usuarios parqueadero institucional.

Para aplicar esta pregunta se tienen en cuenta los siguientes grupos de interés, Estudiantes, Docentes, Administrativos y Contratistas, Esta evaluación fue aplicada en dos instrumentos, el primero se aplica a los docentes, administrativos y contratistas, con el instrumento denominado “Encuesta de satisfacción usuarios parqueadero - PA.101.43.04.15”, y a los estudiantes con el instrumento “Encuesta de satisfacción - PA.101.43.04.11”, resultados que fue unificado en el presente informe, dado que las preguntas aplicadas eran iguales en los dos instrumentos.

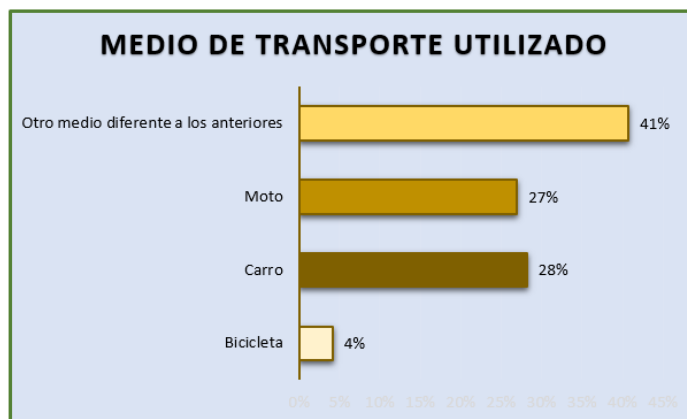
3.11.1 Indique el estrato socioeconómico en que vive.

GRUPO DE INTERES	ESTRATO SOCIO ECONOMICO						TOTAL GENERAL
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	
Estudiante	113	243	192	49	11	1	609
Docente	1	8	29	52	29	2	121
Administrativo		2	8	22	12		44
Contratista	1	9	14	15	7		46
TOTAL	115	262	243	138	59	3	820



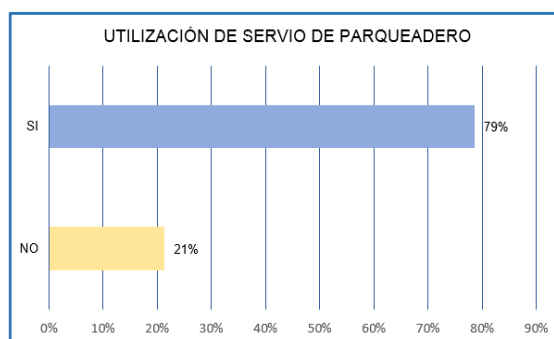
Al mirar la distribución del estrato socio-económico de los grupos de interés evaluados, encontramos que el 76% de los encuestados se encuentra ubicado entre los estratos 1, 2 y 3, el restante 24% se encuentra en los estratos 4 y 5.

3.11.2 ¿Cuál de los siguientes medios de transportes utiliza para desplazarse a la Institución?



Se establece que el 59% de la población que conforma estos grupos de interés, utiliza un medio de transporte propio para llegar a la Institución, de los cuales el 28% utiliza carro, el 27% moto y el 4% bicicleta.

3.11.3 ¿Utiliza el servicio de parqueadero brindado por la Institución en sus instalaciones o en Centro Sur?



En relación al uso del servicio de parqueadero brindado por la institución, se establecer que el 79% de los usuarios que poseen un medio de transporte para llegar a la institución si utiliza este servicio, mientras que el 21% no utiliza el servicio.

El por qué el 21% no utiliza este servicio lo podemos encontrar en el numeral 3.12.4.

3.11.4 ¿Por qué no utiliza el parqueadero de la institución o el de Centro Sur?

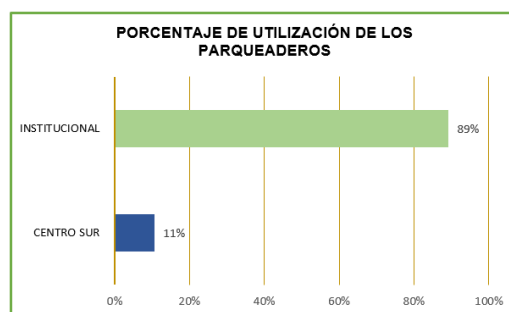
Se halló que los 104 usuarios que manifestaron que no utilizan los servicios de parqueadero brindados por la institución, expresaron los siguientes motivos;

- ✓ El 28% Manifiesta que el parqueadero institucional permanece o mantiene al 100% de su capacidad.
- ✓ El 11% va de afán y le parece complejo dejarlo en uno de los parqueaderos habilitados por la institución.
- ✓ El 9% no le gusta dejarlo en Centro Comercial Centro-Sur, porque no le gusta atravesarse la calle 9.
- ✓ El 2% Asume el riesgo de dejarlo en la calle.
- ✓ Finalmente encontramos que el 49% de los usuarios que cuentan con un medio de transporte para llegar a la institución y que no utilizan el servicio de parqueadero contestaron otros, pero no realizaron ninguna aclaración.

La siguiente tabla nos muestra los resultados de las respuestas dadas.

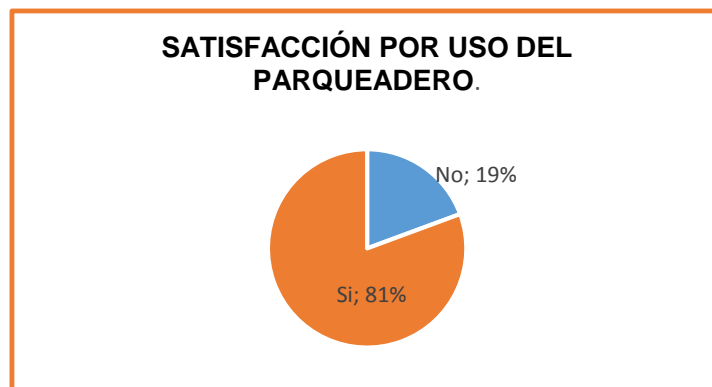
LOS QUE TIENEN CARROS Y NO UTILIZAN EL PARQUEADERO		
PORQUE NO UTILIZAN EL SERVICIO DE PARQUEADERO	CANTIDAD	%
En Centro sur no dejan hacer el tramite de afiliación	1	1%
Asumo el riesgo de dejarlo en la calle	2	2%
no me gusta dejarlo en Centro Sur porque tengo que atravesarme la calle 9	9	9%
Va de afán y es complejo dejarlo en el parqueadero	11	11%
El parqueadero mantiene al 100%	28	28%
Otros	49	49%
Total	100	

3.11.5 ¿Qué parqueadero utiliza?



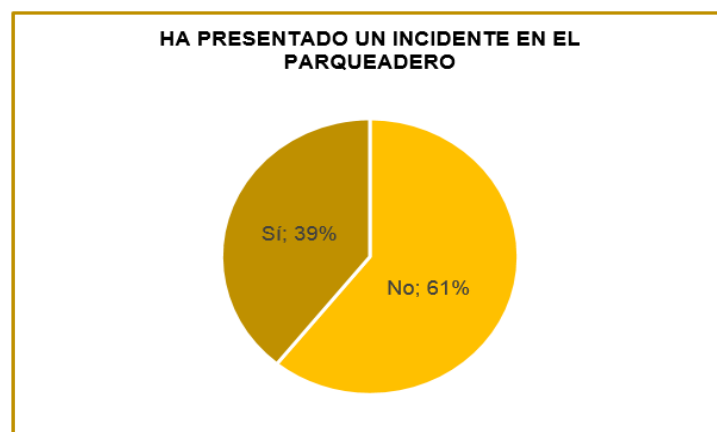
Se identifica que el parqueadero más utilizado por los usuarios, es el institucional con un 89%, mientras que el parqueadero del centro comercial Centro-Sur lo utiliza el 11% de los usuarios que se encuentran en los grupos de interés evaluados.

3.11.6 ¿Se encuentra satisfecho con el servicio de parqueadero?



Cuando se preguntó a los usuarios del servicio de parqueadero de la institución si se encontraban conformes con este, se encontró que el 81% de estos usuarios se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 19% presenta una observación.

3.11.7 ¿Ha Presentado algún Incidente en el parqueadero?



A la respuesta si han presentado algún incidente al interior de los parqueaderos se establece que el 39% si ha presentado incidentes al interior del parqueadero, mientras que el 61% no los ha tenido.

Las respuestas dadas por los usuarios que han tenido algún incidente en el parqueadero las podemos encontrar en el numeral 3.12.8

3.11.8 Si su respuesta anterior fue afirmativa, indique en cuál de estos casos se enmarca el incidente.

INCIDENTES EN EL PARQUEADERO								
Reservado con conos	Perdida de objetos dejados en el vehículo	Nunca hay cupo	Desorden en el parqueadero o de motos	Rayones o golpes	Espacio inadecuado para bicicletas	No hay Prioridad para docentes y contratistas	Parqueaderos solo para administrativos	Cobro en centro sur
8	3	3	3	1	1	1	1	1
25%	9%	9%	9%	3%	3%	3%	3%	3%

El 25% de los usuarios manifiesta que presentan incomodidad por el número de parqueaderos que se encuentran reservados.

Por otra parte, el 9% manifiesta que no hay cupo, falta más orden en el parqueadero de motos y haber presentado pérdida eventual de elementos dejados en las motos tales como cascos o accesorios.


Finalmente se encuentra con el 3% las respuestas, rayones o golpes en el vehículo, espacio inadecuado para bicicletas y no hay prioridad para docentes y contratistas.

3.11.9 Observaciones usuarios parqueadero institucional

- Al realizar los cálculos de la capacidad instalada para brindar el servicio de parqueadero a los estudiantes, docentes, administrativos y contratistas, se concluye que la oferta supera a la demanda para los tres tipos de vehículos utilizados por los usuarios.

Tipo de Vehículo	Capacidad	Demanda
Carro	223	115
Moto	143	110
Bicicleta	66	17

- Al mirar la utilización del parqueadero institucional y el del centro comercial Centro Sur, se evidencia que el institucional lo utiliza el 89% de los usuarios, mientras que el parqueadero del centro comercial lo utiliza el 11% de los usuarios potenciales, lo que nos lleva a concluir que se debe hacer una campaña invitando a los usuarios a utilizar el parqueadero del centro comercial y de esta forma mejorar la percepción del servicio.
- En relación al uso del servicio de parqueadero por parte de los usuarios que utilizan transporte propio para llegar a la institución, se logra establecer que el 79% utilizan uno de los dos parqueaderos dispuestos por la institución, mientras que el 21% no lo utiliza, argumentando que;
 - El parqueadero Institucional mantiene al 100%
 - Van de afán y es complejo dejarlo en la calle
 - No le gusta dejarlo en centro sur por que se tiene que atravesar la novena.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
--	--

- El 81% de los usuarios se encuentra satisfecho con el servicio de parqueadero brindado por la institución, mientras que el 19% presenta alguna incomodidad, entre las que encontramos.
 - Parqueadero Reservados por conos.
 - Perdida de objetos dejados en vehículos (Motos - cascos o accesorios).
 - Nunca hay cupos.
 - Desorden en el parqueadero de motos (Institucional).
 - Rayones o golpes.
 - Espacios inadecuados para las bicicletas (mantienen a sol y agua).
 - No hay prioridad para docentes.
- Por otra parte, se logra establecer de conformidad algunas respuestas de los usuarios que se debe de mejorar la señalización al interior del parqueadero institucional, debido a que se pueden presentar algún tipo de incidentes por alta velocidad de algunos usuarios.

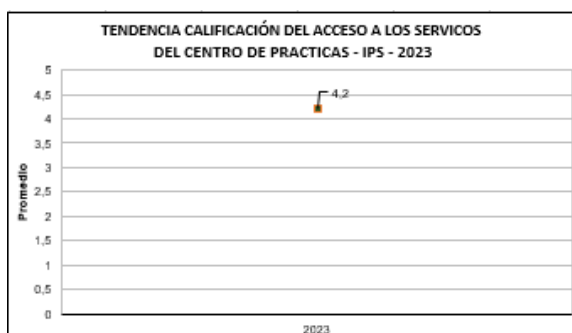
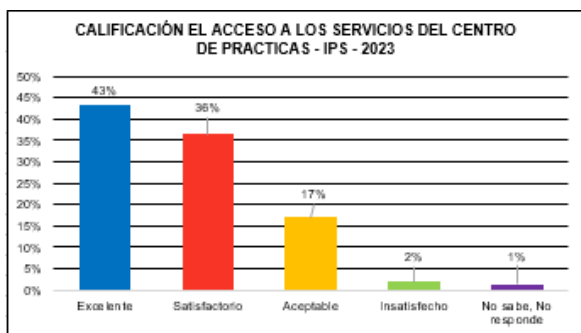


INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023

3.12 Centro de Prácticas y Servicios de Salud – IPS

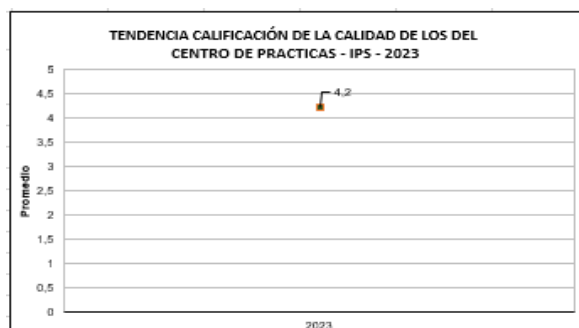
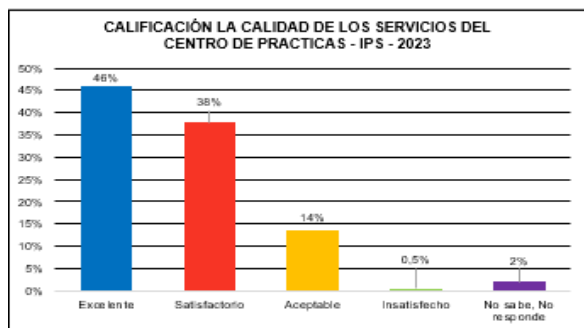
3.12.1 Califique el ACCESO a los servicios del Centro de Prácticas - IPS Institucional.

CALIFICACIÓN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE PRACTICAS - IPS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	50%	33%	8%	8%	0%
Deporte	50%	39%	9%	2%	0%
Esp. en Actividad Física	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	67%	33%	0%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	75%	25%	0%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	38%	50%	13%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Fisioterapia	39%	41%	18%	2%	0%
Mercadeo y Negocios Internacionales	50%	50%	0%	0%	0%
Nutrición y Dietética	30%	30%	39%	0%	0%
Tecnología en Deporte	45%	36%	18%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	40%	40%	0%	0%	20%
Terapia Ocupacional	26%	16%	42%	5%	11%
Total general	43%	36%	17%	2%	1%



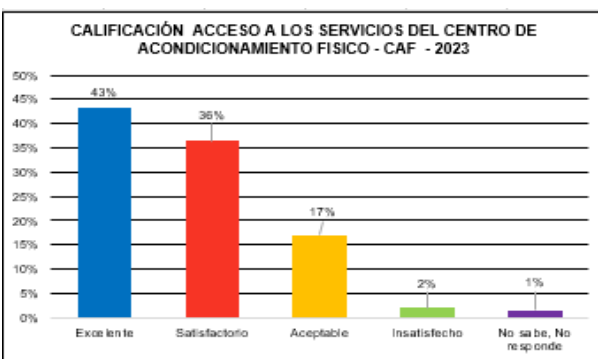
3.12.2 Califique la Calidad a los servicios del Centro de Prácticas - IPS Institucional.


CALIFICACIÓN LA CALIDAD A LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE PRACTICAS - IPS					
Programa Académico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	58%	42%	0%	0%	0%
Deporte	48%	41%	9%	0%	2%
Esp. en Actividad Física	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	67%	33%	0%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	75%	25%	0%	0%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	38%	50%	13%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	100%	0%	0%	0%	0%
Fisioterapia	46%	41%	13%	0%	0%
Mercadeo y Negocios Internacionales	60%	40%	0%	0%	0%
Nutrición y Dietética	35%	30%	35%	0%	0%
Tecnología en Deporte	45%	36%	18%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	40%	40%	0%	0%	20%
Terapia Ocupacional	26%	26%	32%	5%	11%
Total general	46%	38%	14%	0,5%	2%



3.12.3 Califique el acceso a los servicios del centro de acondicionamiento físico – CAF

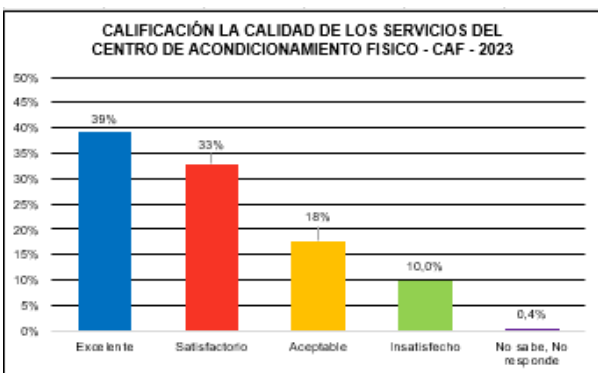
CALIFICACIÓN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FISICO - CAF					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	45%	50%	5%	0%	0%
Deporte	54%	34%	7%	5%	0%
Esp. en Actividad Física	50%	13%	13%	25%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	42%	42%	8%	8%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	33%	67%	0%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	60%	40%	0%	0%	0%
Fisioterapia	39%	38%	17%	6%	0%
Mercadeo y Negocios Internacionales	25%	75%	0%	0%	0%
Nutrición y Dietética	24%	12%	60%	4%	0%
Tecnología en Deporte	53%	24%	24%	0%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	67%	33%	0%	0%	0%
Terapia Ocupacional	29%	29%	29%	12%	0%
Total general	44%	35%	16%	5%	0%



<div> <div> <div>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</div>  <div> <div>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</div> </div> </div> </div>	<div> <div>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS”</div> <div>2023</div> </div>
---	---

3.12.4 Califique la Calidad a los servicios del centro de acondicionamiento físico - CAF

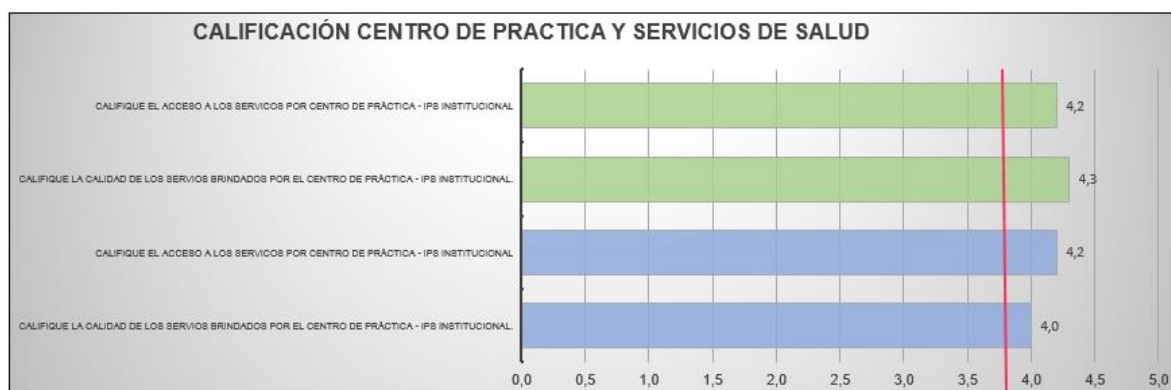
CALIFICACIÓN LA CALIDAD A LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FISICO - CAF					
Programa Academico	Excelente	Satisfactorio	Aceptable	Insatisfecho	No sabe, No responde
Administración de Empresas	40%	45%	5%	10%	0%
Deporte	47%	31%	12%	10%	0%
Esp. en Actividad Física	38%	25%	0%	38%	0%
Esp. en Dirección y Gestión Deportiva	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. en Mercadeo Deportivo	50%	33%	0%	17%	0%
Esp. en Periodismo Deportivo	25%	75%	0%	0%	0%
Esp. en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Fisioterapia del Deporte	100%	0%	0%	0%	0%
Esp. Neurorrehabilitación	80%	20%	0%	0%	0%
Fisioterapia	34%	37%	21%	8%	0%
Mercadeo y Negocios Internacionales	38%	50%	13%	0%	0%
Nutrición y Dietética	16%	20%	48%	12%	4%
Tecnología en Deporte	50%	19%	25%	6%	0%
Tecnología en Gestión Deportiva	56%	33%	11%	0%	0%
Terapia Ocupacional	24%	29%	29%	18%	0%
Total general	39%	33%	18%	10,0%	0,4%



3.12.5 Observaciones Centro de Prácticas y Servicios de Salud - IPS

En relación a los servicios prestados por el Centro de Practicas y Servicios de Salud - IPS, se puede anotar que su calificación de conformidad a la establecido en la escala de la encuesta fue satisfactorio.

Se recomienda hacer una evaluación al resultado de la pregunta, “Califique la Calidad a los servicios del Centro de Acondicionamiento Físico – CAF” la cual presenta un resultado satisfactorio, pero al contrastar con las otras respuestas de esta unidad es el valor más bajo.



4 CALCULO DEL INDICADOR

4.1 Variables del Indicador

a. Nombre del Indicador

Promedio de satisfacción de los usuarios en el periodo t

b. Objetivo.

Establecer el valor promedio en la medición de la satisfacción de los usuarios

c. Tipo de indicador

Eficiencia

d. Para que sirve.

Conocer el valor promedio de la satisfacción del grupo de interés estudiantes.


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


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

$$\text{Promedio satisfacción usuarios en un periodo t} = \frac{563,4}{138} = 4.1$$


 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--

4.3 Valor Promedio por pregunta, por capítulo


PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
1. 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	4,1			Satisfactorio
		Orientación en situaciones académicas	4,1			Satisfactorio
	b. Califique los siguientes aspectos relacionados con el coordinador de su programa académico.	Información proporcionada	4,2			Satisfactorio
		Calidad de la atención	4,2			Satisfactorio
		Horarios establecidos para la atención	4,2			Satisfactorio
		Tiempo que tomó para la atención	4,2			Satisfactorio
		Orientación en situaciones académicas	4,2			Satisfactorio
		Resolver situaciones con docentes	4,2			Satisfactorio
						Satisfactorio
2. Unidad de Admisiones y registro académico	a. Calidad de la atención recibida por el personal de la Unidad de Admisiones y registro Académico.		4,1	3,9	4,1	Satisfactorio
		Servicio de Inscripción en línea	3,8			Aceptable
		Servicio de Cambio de Contraseña	3,8			Aceptable
		Servicio de Matricula Académica en línea	3,8			Aceptable
		Servicio de Consulta de Notas	3,7			Aceptable
		Servicio de Adiciones y cancelaciones	3,8			Aceptable
		Servicio de Certificados y Constancias	3,8			Aceptable
	b. Califique los siguientes servicios en relación al ACCESO AL APLICATIVO.	Servicio de Inscripción en línea	4,0			Satisfactorio
		Servicio de Cambio de Contraseña	4,0			Satisfactorio
		Servicio de Matricula Académica en línea	4,0			Satisfactorio
		Servicio de Consulta de Notas	3,9			Satisfactorio
		Servicio de Adiciones y cancelaciones	4,0			Satisfactorio
		Servicio de Certificados y Constancias	4,0			Satisfactorio
	c. Califique los siguientes servicios en relación a la CLARIDAD PARA EL TRAMITE	Servicio de Inscripción en línea	3,9			Satisfactorio
		Servicio de Cambio de Contraseña	3,9			Satisfactorio
		Servicio de Matricula Académica en línea	3,9			Satisfactorio
		Servicio de Consulta de Notas	3,9			Satisfactorio
		Servicio de Adiciones y cancelaciones	3,9			Satisfactorio
						Satisfactorio
						Satisfactorio

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--


PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
		Servicio de Certificados y Constancias	3,9			Satisfactorio
3. 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.		4,4			Satisfactorio
	Tiempo de respuesta a las solicitudes de actualización de credenciales para el ingreso al correo Institucional.		4,1			Satisfactorio
4. Unidad de bienestar Universitario	b. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de Bienestar?		4,4	4,2		Satisfactorio
	d. DIVULGACIÓN de los programas o servicios de Bienestar Universitario.	Programa de formación y representativo en deporte	4,3			Satisfactorio
		Programas de formación y eventos en cultura	4,1			Satisfactorio
		Talleres de formación Integral	4,1			Satisfactorio
		Servicios de orientación psicología y actividades en salud mental	4,1			Satisfactorio
		Servicios de consulta médica y programa de PyP en salud	4,1			Satisfactorio
		Programas de permanencia estudiantil.	4,1			Satisfactorio
		Programa de inclusión y discapacidad	4,1			Satisfactorio
	e. ACCESO de los programas o servicios de Bienestar Universitario.	Programa de formación y representativo en deporte	4,2			Satisfactorio
		Programas de formación y eventos en cultura	4,2			Satisfactorio
		Talleres de formación Integral	4,1			Satisfactorio
		Servicios de orientación psicología y actividades en salud mental	4,1			Satisfactorio
		Servicios de consulta médica y programa de PyP en salud	4,2			Satisfactorio
		Programas de permanencia estudiantil.	4,2			Satisfactorio
		Programa de inclusión y discapacidad	4,1			Satisfactorio
	f. CALIDAD de los programas o servicios de Bienestar Universitario.	Programa de formación y representativo en deporte	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	4,2			Satisfactorio
		Servicios de consulta médica y programa de PyP en salud	4,3			Satisfactorio
		Programas de permanencia estudiantil.	4,2			Satisfactorio
		Programa de inclusión y discapacidad	4,2			Satisfactorio

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--

PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
5. Centro de Biblioteca e información científica	a. Calidad de la atención recibida por el personal.		4,3	4,1		Satisfactorio
	b. Horario de atención de la biblioteca		4,2			Satisfactorio
	c. Suficiencia de Material Bibliográfico en Soporte Físico e Impreso		4,1			Satisfactorio
	e. Suficiencia de Material Bibliográfico en Soporte Electrónico		4,0			Satisfactorio
	d. Atención a inquietudes vía telefónica		3,9			Satisfactorio
	e. Respuestas a correos electrónicos		4,0			Satisfactorio
	f. calificación ACCESO a los siguientes servicios brindados por la biblioteca	Préstamo de material bibliográfico.	4,2			Satisfactorio
		Mediateca (Equipos de cómputo)	4,1			Satisfactorio
		Base de datos	4,1			Satisfactorio
		Consulta en línea (OPAC)	4,1			Satisfactorio
		Consulta presencial (Referencia)	4,2			Satisfactorio
		Consulta de libros digitales	4,1			Satisfactorio
	g. calificación CALIDAD a los siguientes servicios brindados por la biblioteca	Préstamo de material bibliográfico.	4,3			Satisfactorio
		Mediateca (Equipos de cómputo)	4,1			Satisfactorio
		Base de datos	4,1			Satisfactorio
		Consulta en línea (OPAC)	4,1			Satisfactorio
		Consulta presencial (Referencia)	4,2			Satisfactorio
		Consulta de libros digitales	4,2			Satisfactorio
6. Unidad de Comunicaciones e imagen Corporativa	a. ¿Cómo evalúa el funcionamiento del portal Institucional?		4,0	4,0		Satisfactorio
	B. Evalué la CALIDAD de los siguientes medios de comunicación	Carteleras digitales	4,0			Satisfactorio
		Carteleras físicas	4,0			Satisfactorio
		Correo electrónico	4,0			Satisfactorio
		Redes sociales	4,1			Satisfactorio
		Atención telefónica	3,9			Satisfactorio
		Sistema de Audio Audicon	3,9			Satisfactorio
	c. Evalué la ACCESIBILIDAD de los siguientes medios de comunicación	Carteleras digitales	4,0			Satisfactorio
		Carteleras físicas	4,0			Satisfactorio
		Correo electrónico	4,1			Satisfactorio
		Redes sociales	4,1			Satisfactorio
		Atención telefónica	3,9			Satisfactorio
		Sistema de Audio Audicon	4,0			Satisfactorio
7. Unidad de Servicios Generales - Mantenimiento	a) Como Califica el mantenimiento de las siguientes zonas comunes	Sala de Sistemas	4,2	4,1		Satisfactorio
		Laboratorios	4,3			Satisfactorio
		Aulas de clase	4,2			Satisfactorio
		Cafetería	4,0			Satisfactorio
		Biblioteca	4,3			Satisfactorio
		Zona Verdes	4,3			Satisfactorio
		Baños	3,9			Satisfactorio
		Coliseo Iván Vassilev Todorov	4,1			Satisfactorio
		Auditorio "José Fernando Arroyo Valencia"	4,3			Satisfactorio

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS” 2023</p>
---	--

PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN		
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN						
		Piscina	4,2			Satisfactorio		
		Recepción o entrada de la Institución	4,2			Satisfactorio		
		Centro de prácticas y servicios de salud	4,1			Satisfactorio		
		Andenes de circulación	4,2			Satisfactorio		
	b. Evaluar los siguientes espacios en términos de calidad	Aulas de clase	4,2			Satisfactorio		
		Laboratorios	4,2			Satisfactorio		
		Escenarios de práctica institucionales	4,0			Satisfactorio		
		Escenarios de Practica externos.	4,0			Satisfactorio		
	c. Evalué los siguientes espacios en términos de CANTIDAD	Aulas de clase	4,0			Satisfactorio		
		Laboratorios	3,8			Satisfactorio		
		Escenarios de práctica institucionales	3,7			Aceptable		
		Escenarios de Practica externos.	3,8			Satisfactorio		
	d. Evalué los siguientes espacios en términos de CAPACIDAD	Aulas de clase	4,1			Satisfactorio		
		Laboratorios	3,9			Satisfactorio		
		Escenarios de práctica institucionales	3,8			Satisfactorio		
		Escenarios de Practica externos.	3,9			Satisfactorio		
	8. Unidad de Educación y Pedagogía	Pregunta a)				4,1	4,1	Satisfactorio
		Pregunta b)				4,1		Satisfactorio
		Pregunta c)				4,1		Satisfactorio
		Pregunta d)				4,1		Satisfactorio
Pregunta e)		4,1	Satisfactorio					
Pregunta f)		4,1	Satisfactorio					
Pregunta g)		4,1	Satisfactorio					
9. Atención brindada por nuestros funcionarios en la siguientes ventanillas en términos de	a. Calidad de la atención	Ventanilla Única	4,1	4,0	Satisfactorio			
		Unidad de Tesorería	4,0		Satisfactorio			
		Unidad de Crédito y cartera	4,0		Satisfactorio			
		Servicio de portería	4,1		Satisfactorio			
	b. Tiempo de Atención	Ventanilla Única	4,0		Satisfactorio			
		Unidad de Tesorería	4,0		Satisfactorio			
		Unidad de Crédito y cartera	4,0		Satisfactorio			
		Servicio de portería	4,2		Satisfactorio			
	C. Califique la calidad de las comunicaciones de las PQRSD-F		4,0		Satisfactorio			
	d. Califique la Accesibilidad al medio de comunicación de las PQRSD-F		4,0		Satisfactorio			
e. Califique la califica la oportunidad de la respuesta dada a las PQRSD-F		3,9	Satisfactorio					
10. Califique los siguientes servicios en términos de	a. Calidad de los productos o servicios brindados en:	Cafetería	4,0	4,1	Satisfactorio			
		Centro de Fotocopiado	4,1		Satisfactorio			
		Cafetería	4,1		Satisfactorio			

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME “ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS”</p> <p>2023</p>
--	--

PREGUNTA			PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO POR CAPITULO	PROMEDIO GENERAL	VALORACIÓN
CAPITULO	PREGUNTA	VARIACIÓN				
	b. Atención recibida en los servicios brindados por:	Centro de Fotocopiado	4,1			Satisfactorio
11, Centro de prácticas y servicios de salud IPS	Califique el ACCESO a los servicios por centro de práctica - IPS institucional		4,2	4,2		Satisfactorio
	Califique la CALIDAD de los servicios brindados por el centro de práctica - IPS institucional.		4,3			Satisfactorio
	Califique el ACCESO a los servicios por centro de práctica - IPS institucional		4,2			Satisfactorio
	Califique la CALIDAD de los servicios brindados por el centro de práctica - IPS institucional.		4,0			Satisfactorio
			562,4			



Firma

Nombre: Luz Stella Murillo Zabala

Cargo: Directora Técnica de Planeación

Elaboro y Proyecto:

Alejandro Ramos Fajardo
Profesional Universitario
Dirección Técnica de Planeación

Jorge Iván Atencio Ramos
Técnico Operativo
Dirección Técnica de Planeación