**RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR POR PARTE DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.**

**MIGUEL ÁNGEL CANCHALA**

Rectora

**CARLOS CUELLAR**

Vicerrectora Administrativa

**ANDREA SILVA**

Vicerrector Académico

**EQUIPO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

**COORDINADORA**

Ivet del Carmen Liñeiro Chicunque

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO**

**MOCOA**

**2021**

**RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR POR PARTE DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.**

**JUSTIFICACIÓN:**

El Instituto Tecnológico del Putumayo, como una institución de educación superior, tiene el deber de realizar proceso de evaluación sistemático y continuo de los programas y servicios que oferta hacia la población universitaria. En este orden de ideas la dependencia de bienestar universitario ha desarrollado la ofertando, desarrollando y ejecutando programas y servicios en diferentes áreas como deporte, arte y cultura, desarrollo humano, preparación para la vida laboral, etc. cuyo el objetivo es de mejorar la calidad de vida y favorecer la formación integral de sus participantes. Es por lo anterior que se hace necesario la evaluación de este tipo de programas por parte de los estamentos universitarios.

La evaluación de los programas y servicios de bienestar universitario es un instrumento que se hace necesario desarrollarlo de una manera permanente y cumpliendo ciertos procedimientos para su desarrollo; al final los resultados de las valoraciones de los programas y servicios de la dependencia, se usan para mejorar las políticas de calidad y planeación de actividades, con el fin de generar ajustes necesarios en el desarrollo de actividades. Es importante aclarar que este proceso tiene la participación de la comunidad universitaria, pero a la par se debe desarrollar un proceso de autoevaluación, tener una mejoría en la calidad de los servicios y programas ofertados hacia la comunidad universitaria. En otras palabras es un proceso que permita conocer y comprender de manera objetiva la valoración en los servicios ofertados, su calidad, accesibilidad, pertinencia, duración, además de la atención que se brinda por parte de los profesionales encargados.

**OBJETIVOS:**

**Objetivo general:**

Identificar los procesos de evaluación de los programas y servicios de bienestar Universitario por parte de la comunidad institucional.

**Objetivos específicos:**

* Dar a conocer los resultados obtenidos de la evaluación de programas y servicios ofertados por la dependencia de Bienestar Universitario por parte de la comunidad universitaria.
* Implementar estrategias de mejoramiento de los programas y servicios de bienestar universitario, basados en los resultados de la evaluación por parte de la comunidad universitaria.

**RESULTADOS DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR POR PARTE DE LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL.**

Bienestar Universitario del Instituto Tecnológico del Putumayo, desarrolla actividades de oferta de programas y servicios a la comunidad universitaria, en las áreas de salud, deporte y recreación, arte y cultura y desarrollo humano; cuyo el objetivo es de mejorar la calidad de vida y favorecer la formación integral de sus participantes,

Es importante mencionar que un gran porcentaje de actividades y programas están dirigidas a estudiantes, con el propósito de cumplir con los ejes temáticos de la institución, los cuales están encaminados a fortalecer la formación integral y los procesos de permanencia estudiantil que van desde el reclutamiento, la retención hasta la graduación exitosa, el aprovechamiento del tiempo libre y el sentido de pertenencia de los estudiantes; obteniendo beneficios en los componentes físico, psicoactivo, espiritual y social.

La participación de la comunidad Universitaria en los diferentes programas y servicios, no solo llega hasta hacer uso de estos, si no que por el contrario debe ser un proceso de evaluación sistemática con la participación de los usuarios de las actividades ejecutadas en la que se encuentran docentes, administrativos, estudiantes y egresados. Por otra parte, se pretende que, con los resultados objetivos en estas evaluaciones, se utilicen como forma de retroalimentación para mejorar los servicios y corregir falencias encontradas.

Bienestar Universitario, cuenta con diferentes áreas como salud, arte y cultura, deporte y recreación y desarrollo humano; las cuales tienen diferentes programas y servicios que están encaminados a fortalecer la formación integral de los estudiantes y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria. Las cuales debe ser evaluadas o valoradas por parte de los usuarios. El desarrollo del proceso de evaluación por parte de la comunidad universitaria, se desarrolla mediante el siguiente proceso:

* Planeación de programas y servicios Bienestar Universitario.
* Oferta institucional de los programas y servicios de Bienestar Universitario dirigido a la comunidad Universitaria (Convocatorias).
* Prestación del servicio a la comunidad universitario.
* Registro de beneficiarios del servicios y estadísticas.
* Encuestas o evaluación satisfacción de programas y servicios por parte de la comunidad universitaria.
* Análisis de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación de los programas y servicios.
* Retroalimentación de los resultados mediante informes.
* Plan de mejoramiento y planeación de programas y servicios de Bienestar Universitario.

Todos los anteriores se describen más en detalle y profundidad en el siguiente procedimiento (Ver documento anexo):

Hipervínculo: PROCESOS EVALUACION SERVICIOS BIENESTAR UNIVERSITARIO.docx

Enlace drive: <https://drive.google.com/file/d/1TCvVLNskqSOtoMbsXpeYGodJJlmha9eZ/view?usp=sharing>

A continuación, encontraremos algunos estudios desarrollados en las diferentes áreas de bienestar Universitario, los cuales evidencian la satisfacción de los usuarios en cuanto la calidad, cantidad, pertinencia, accesibilidad de los servicios ofertados, por la dependencia. (Revisar informes de los estudios).

1. **Estudio de satisfacción tutorías docentes**. El Instituto Tecnológico Del Putumayo, a través de la coordinación de Bienestar Universitario, ha querido conocer la opinión de los estudiantes acerca tutorías docentes que fueron ofertadas durante el segundo semestre del año 2019, en el marco de plan de permeancia y graduación estudiantil, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a usuarios. La encuesta, que se realiza únicamente a los estudiantes que asistieron a las tutorías, tiene por objeto medir el nivel de satisfacción del servicio de tutorías docentes con el fin de proponer la continuidad de la estrategia.

Hipervínculo:

* ESTUIDIOS B.U\1. INFORME ENCUESTA DE [SATISFACCION](procesos%20de%20evaluacion%20de%20bienestar/iNFORME%20ENCUESTA%20DE%20SATISFACCION%20TUTORIAS%20DOCENTES.pdf) TUTORIAS DOCENTES.pdf
* [ESTUIDIOS B.U\1.1. ENCUESTA DE ESTUDIANTES tutorias.docx](file:///C:\Users\UTP-15\Documents\2021\acreditacion%20y%20evaluacion%202021\condiciones%20nuevas\Condiciones%20de%20calidad%20institucionales%20por%20cada%20dependencia%20responsable\documentos%20bun\ESTUIDIOS%20B.U\1.1.%20ENCUESTA%20DE%20ESTUDIANTES%20tutorias.docx)

Drive:

* <https://drive.google.com/drive/folders/1Fx1KBWlgExkkvcSvO_hwMuEbg4pUQZFk?usp=sharing>
* <https://drive.google.com/drive/folders/1Fx1KBWlgExkkvcSvO_hwMuEbg4pUQZFk?usp=sharing>

1. **Estudio de satisfacción del servicio de apoyo alimentario años 2017 al 2019 del Instituto Tecnológico del Putumayo:** Tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción que tiene la comunidad universitaria del Instituto Tecnológico del Putumayo sede Mocoa, con respecto al apoyo alimentario que se ofertó en la institución, durante los años 2017 y 2019,

Hipervínculo:

* ESTUIDIOS B.U\2. Estudio de Satisfacción Servicio Apoyo [procesos de evaluacion de bienestar\ESTUDIO DE SATISFACCION APOYO ALIMENTARIO.pdf](procesos%20de%20evaluacion%20de%20bienestar/ESTUDIO%20DE%20SATISFACCION%20APOYO%20ALIMENTARIO.pdf)Alimentario 2017-2019.pdf
* [ESTUIDIOS B.U\2.1 INFORME Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE REFRIGERIOS.docx](ESTUIDIOS%20B.U/2.1%20INFORME%20Y%20ANALISIS%20DE%20ENCUESTA%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20SERVICIO%20DE%20REFRIGERIOS.docx)

Drive:

* <https://drive.google.com/file/d/1tC5t_NfKGdRY2L5xzOXlHt4BZgQPq6rK/view?usp=sharing>
* <https://drive.google.com/file/d/1ND_phyl0AMIN6l8c73OiByxEPD-RLHY7/view?usp=sharing>

1. **Estudio de Satisfacción Área de Deporte y Recreación 2018-2019 Sede Mocoa**. Estudio que se desarrolla con el propósito de conocer el grado de satisfacción que tiene la comunidad universitaria del Instituto Tecnológico del Putumayo sede Mocoa, con respecto a los programas y servicios del área de deporte y recreación durante los años 2018 y 2019,

Hipervínculo: [ESTUIDIOS B.U\3. Estudio de Satisfacción Área de Deporte y Recreación 2018-2019 Sede Mocoa.pdf](ESTUIDIOS%20B.U/3.%20Estudio%20de%20Satisfacción%20Área%20de%20Deporte%20y%20Recreación%202018-2019%20Sede%20Mocoa.pdf)

Drive: <https://drive.google.com/file/d/1RapjBGaq_hL_qkQmfq7VbdsLkc0vdKc0/view?usp=sharing>

1. **Factores que Inciden en la Repitencia y Mortalidad Estudiantil 2014-2016**. Su objetivo es determinar los factores que inciden en al repitencia y la mortalidad académica en los tres primeros semestres de las cohortes de los periodos 2014 a 2016 ofrecidos por el instituto tecnológico del putumayo en sus tres primeros semestres.

Hipervínculo: [ESTUIDIOS B.U\4. Factores que Inciden en la Repitencia y Mortalidad Estudiantil 2014-2016.pdf](ESTUIDIOS%20B.U/4.%20Factores%20que%20Inciden%20en%20la%20Repitencia%20y%20Mortalidad%20Estudiantil%202014-2016.pdf)

Drive: <https://drive.google.com/file/d/19sYJcQXys01LWkckFofViM1JzcdtGuEF/view?usp=sharing>

1. **Informe Apoyos Socioeconómicos 2014-2019**. Su objetivos es conocer el estado de los apoyos socio económicos dirigidos a los estudiantes durante los años 2014 al 2019.

Hipervínculo: [ESTUIDIOS B.U\5. Informe Apoyos Socioeconómicos 2014-2019.pdf](file:///C:\Users\UTP-15\Documents\2021\acreditacion%20y%20evaluacion%202021\condiciones%20nuevas\Condiciones%20de%20calidad%20institucionales%20por%20cada%20dependencia%20responsable\documentos%20bun\ESTUIDIOS%20B.U\5.%20Informe%20Apoyos%20Socioeconómicos%202014-2019.pdf)

Drive: <https://drive.google.com/file/d/1rZx1vyx3U4dxHpzBsbpcWKkqxbSotwSj/view?usp=sharing>

1. **Informe Plan de Apoyo Psicosocial ITP COVID-19**. Tiene como propósito apoyar el bienestar psicosocial y la salud mental de los estudiantes, en estos momentos de crisis generada por la pandemia mundial para minimizar el impacto psicológico en personas afectadas y sus familias.

Hipervínculo: [ESTUIDIOS B.U\6. Informe Plan de Apoyo Psicosocial ITP COVID-19.pdf](file:///C:\Users\UTP-15\Documents\2021\acreditacion%20y%20evaluacion%202021\condiciones%20nuevas\Condiciones%20de%20calidad%20institucionales%20por%20cada%20dependencia%20responsable\documentos%20bun\ESTUIDIOS%20B.U\6.%20Informe%20Plan%20de%20Apoyo%20Psicosocial%20ITP%20COVID-19.pdf)

Drive: <https://drive.google.com/file/d/1UngfE2T1bKVGSWNRbnsF308UcOIWsxLd/view?usp=sharing>

1. **Estudio de Deserción Estudiantil ITP-Periodos 2017-1 y 2019-2**. Tiene como propósito identificar las causas principales de la deserción estudiantil en el Instituto Tecnológico del Putumayo, con el fin de formular estrategias y planes para reducir sus niveles.

Hipervínculo: [ESTUIDIOS B.U\7. Estudio de Deserción Estudiantil ITP-Periodos 2017-1 y 2019-2.pdf](file:///C:\Users\UTP-15\Documents\2021\acreditacion%20y%20evaluacion%202021\condiciones%20nuevas\Condiciones%20de%20calidad%20institucionales%20por%20cada%20dependencia%20responsable\documentos%20bun\ESTUIDIOS%20B.U\7.%20Estudio%20de%20Deserción%20Estudiantil%20ITP-Periodos%202017-1%20y%202019-2.pdf)

Drive: <https://drive.google.com/file/d/10dVIuFGOysaa1KzWQSruWIjD2X75jpYn/view?usp=sharing>

1. **Informe Factores de Riesgo de Deserción y Retención Estudiantil 2020**. Tiene como objetivo apoyar las acciones tendientes a realizar seguimiento al plan de Mejoramiento de educación a estudiantes en el programa de Permanencia y conocer los factores de riesgo de deserción en la población de intervención.

Hipervínculo: [ESTUIDIOS B.U\8. Informe Factores de Riesgo de Deserción y Retención Estudiantil 2020.pdf](file:///C:\Users\UTP-15\Documents\2021\acreditacion%20y%20evaluacion%202021\condiciones%20nuevas\Condiciones%20de%20calidad%20institucionales%20por%20cada%20dependencia%20responsable\documentos%20bun\ESTUIDIOS%20B.U\8.%20Informe%20Factores%20de%20Riesgo%20de%20Deserción%20y%20Retención%20Estudiantil%202020.pdf)

Drive: <https://drive.google.com/file/d/1KE5tCAjlpaK8wG-_7x3hDN88br8a2eV1/view?usp=sharing>

1. **Estudio sobre preferencia en los servicios de Bienestar Universitario**. Este estudio tiene como propósito realizar análisis sobre preferencia en los servicios de bienestar universitario y determinar los servicios que tienen mayor aceptación por los estudiantes, a través de una evaluación de los servicios actuales.

Hipervínculo: [ESTUIDIOS B.U\9. ESTUDIO SOBRE PREFERENCIA EN LOS SERV DE B.U.doc](file:///C:\Users\UTP-15\Documents\2021\acreditacion%20y%20evaluacion%202021\condiciones%20nuevas\Condiciones%20de%20calidad%20institucionales%20por%20cada%20dependencia%20responsable\documentos%20bun\ESTUIDIOS%20B.U\9.%20ESTUDIO%20SOBRE%20PREFERENCIA%20EN%20LOS%20SERV%20DE%20B.U.doc)

Drive: <https://drive.google.com/file/d/15UXZNNmqOOV5SVrGZvk7EDkjJGjDgXEE/view?usp=sharing>

1. **Informe de estudio de deserción estudiantil Instituto Tecnológico del Putumayo entre los períodos 2017-1 y 2019-2**. Tiene como propósito identificar las causas principales de la deserción estudiantil en el Instituto Tecnológico del Putumayo, con el fin de formular estrategias y planes para reducir sus niveles.

Hipervínculo: [ESTUIDIOS B.U\10. INFORME DE ESTUDIO DE DESERCIÓN ESTUDIANTIL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO ENTRE LOS PERÍODOS 2017-1 Y 2019-2.docx](ESTUIDIOS%20B.U/10.%20INFORME%20DE%20ESTUDIO%20DE%20DESERCIÓN%20ESTUDIANTIL%20INSTITUTO%20TECNOLÓGICO%20DEL%20PUTUMAYO%20ENTRE%20LOS%20PERÍODOS%202017-1%20Y%202019-2.docx)

Drive: <https://drive.google.com/file/d/1_htvt_myLvzF3AX7ZvEfZHPxPvodGcOq/view?usp=sharing>