

14 DE AGOSTO DE 2017



# ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ATENCION AL CIUDADANO UMNG

Encuesta realizada en el mes de Mayo hasta Junio de 2017 por medio de Google con el siguiente

enlace: [https://docs.google.com/a/unimilitar.edu.co/forms/d/1kwAlvzbVCFmQrH377qkhBpe\\_g6TazWnWQFrErduq1k8/edit](https://docs.google.com/a/unimilitar.edu.co/forms/d/1kwAlvzbVCFmQrH377qkhBpe_g6TazWnWQFrErduq1k8/edit) el cual se socializo con toda la comunidad Neogranadina por medio de correo electrónico info enviado desde Rectoría.

Esta encuesta busca medir la satisfacción de los diferentes usuarios de la Universidad Militar Nueva Granada y su percepción de la calidad que ésta brinda en atención al ciudadano por los diferentes canales de comunicación, procesos y planta física.

Las preguntas que se realizaron son las siguientes:

1. Por favor identifique la sede donde desempeña o recibe los servicios.

2. Por favor seleccione su rol dentro de la Universidad

3. ¿Cómo califica usted la atención personal en la UMNG?

Si la respuesta es regular o mala, ¿que mejoraría?

4. ¿Cómo califica usted la atención telefónica en la UMNG?

Si la respuesta es regular o mala, ¿que mejoraría?

5. ¿Considera usted que la respuesta a sus consultas es acertada?

6. ¿Cómo califica usted la atención vía correo electrónico?

Si la respuesta es regular o mala, ¿que mejoraría?

7. El tiempo de respuesta satisface su necesidad?"

8. ¿Cómo califica usted la página Web de la UMNG?"

9. Considera que el proceso de búsqueda través de la página es fácil?"

10. ¿Ha instalado la aplicación para dispositivos móviles?

11. Como califica usted la aplicación para dispositivos electrónicos?

12. ¿Considera usted que esta aplicación es interactiva y fácil de manipular?

13. Como califica usted la atención en los procesos de la UMNG, Certificaciones:

14. Como califica usted la atención en los procesos de la UMNG, Matriculas:

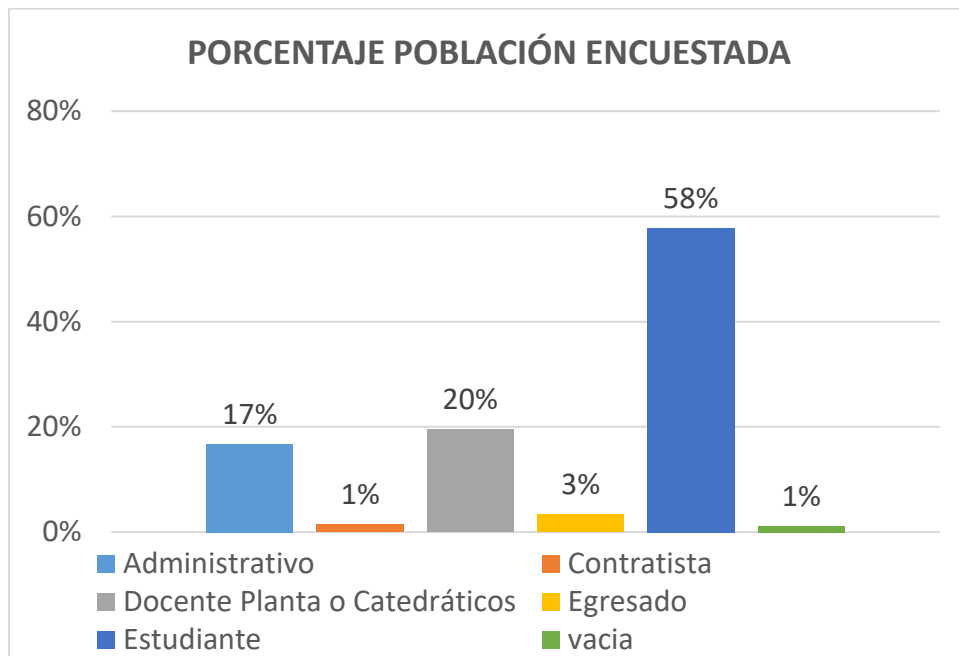
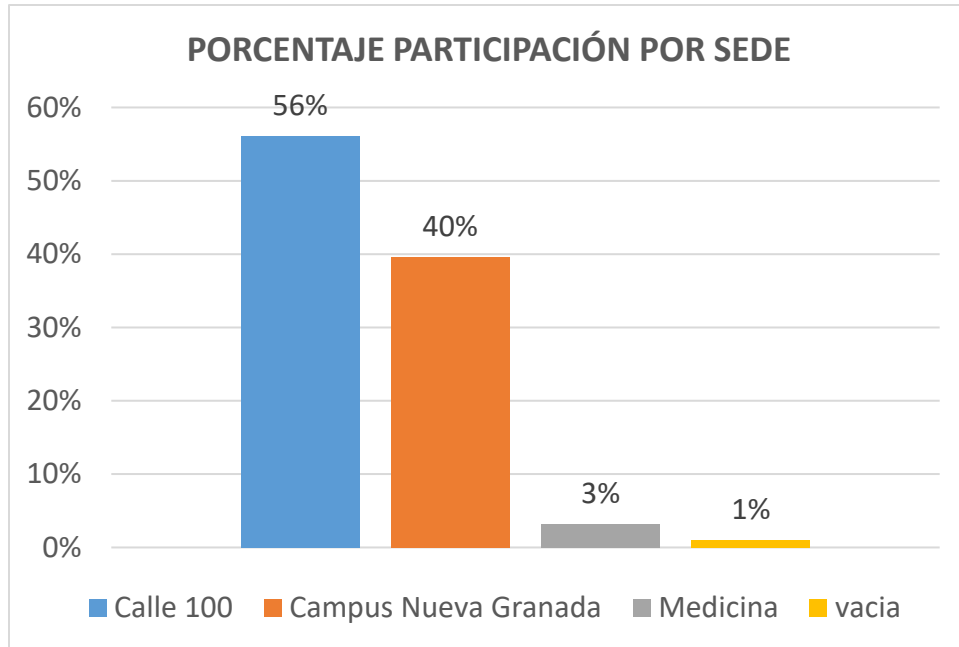
15. Como califica usted la atención en los procesos de la UMNG Pagos, Devoluciones:

16. ¿Considera usted que la planta física cuenta con los accesos necesarios para las personas en condición de discapacidad?"

17. ¿Cómo califica usted las condiciones actuales de la planta física de la UMNG?"

## 1. PARTICIPACIÓN.

La participación fue de 777 personas distribuidas en las tres sedes de la Universidad de la siguiente manera: Calle 100 con 436 personas, Campus Nueva Granada 308 personas, Medicina 25 personas y 8 personas que no identifico su sede. De los cuales se 17% son Administrativos, 20% Docente de Planta o Catedráticos, 58% Estudiantes, 3% Egresados, 1% Contratista y un 1% restante que no se identificó.



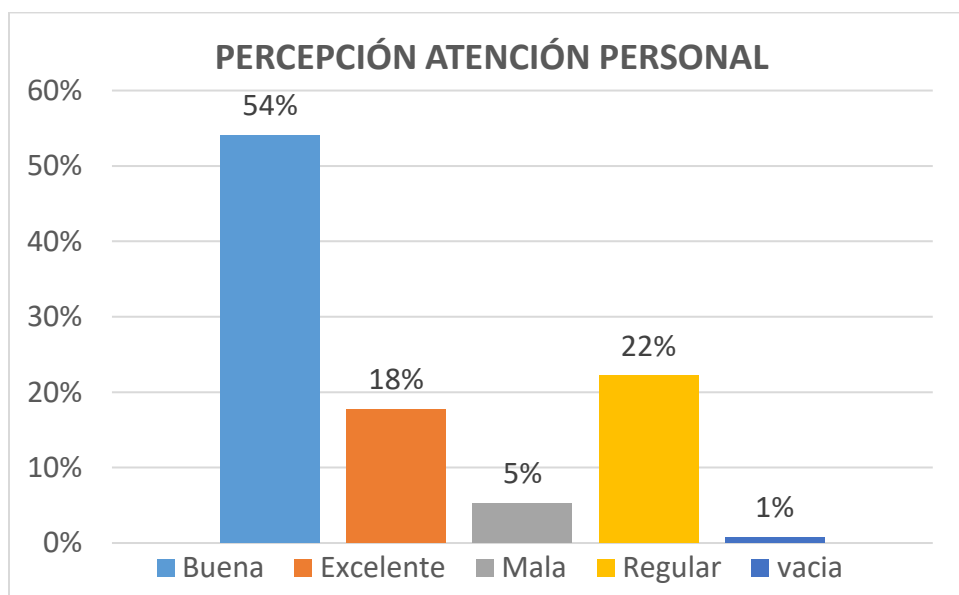
## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Se realizará análisis de la encuesta teniendo en cuenta el tópico evaluado, discriminando las observaciones relevantes en cada una de las preguntas.

### 1. PERCEPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

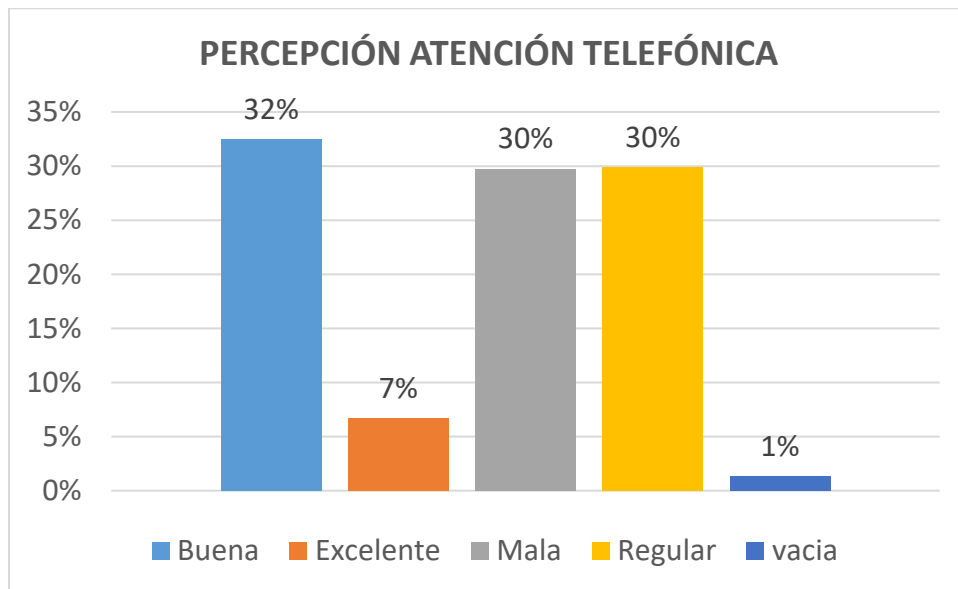
**1.1 ATENCIÓN PERSONAL:** Para el canal de atención personal se planteó la pregunta **¿Cómo califica usted la atención personal en la UMNG?** La cual arroja el resultado de percepción del 18% excelente, 54 % buena, 22% regular y 5% malo. Algunas de las observaciones de los usuarios para mejorar este ítem son:

- Es muy importante que los funcionarios respeten al docente, lo administrativo debe estar de la mano con el servicio al docente.
- No existe una cultura de atención.
- Hay muchas personas nuevas capacitación para mejorar la actitud de las personas.
- Tener en cuenta más a los estudiantes de la modalidad a distancia.
- Disposición para atender al usuario, prontitud, agilidad y claridad en las respuestas.
- La actitud de los empleados, las salas de espera, la información de registros y procesos interno de la empresa, que se pueda ver que las sugerencias si importan y no solo es un procedimiento para la acreditación.
- Por favor informar a los asistentes de recepción la información pertinente y conducente de cada dependencia.
- Atención al cliente(tacto), uno siempre va con el objetivo de que lo guíen o de que se realice el trámite rápido y de buena manera, esto es muy raro que pase, en mi opinión los empleados deben ser serviciales y realizar su labor con voluntad y eficacia.



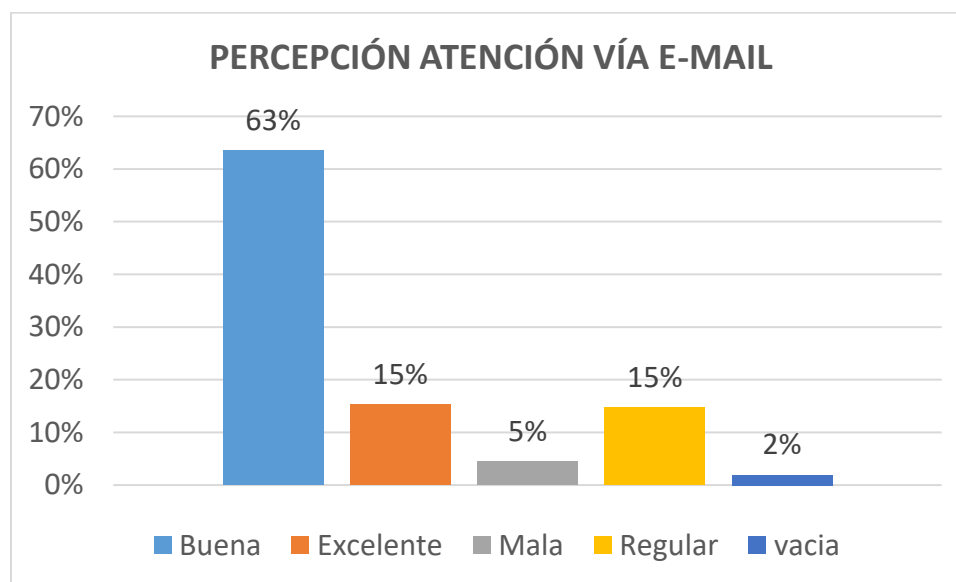
**1.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Para el canal de atención telefónica se planteó la pregunta **¿Cómo califica usted la atención telefónica en la UMNG?** Los resultados fueron de una percepción de un 32% Buena, 30% Regular, 30% Mala, 7% excelente y 1% sin identificar. Algunas de las observaciones de los usuarios para mejorar este ítem son:

- Nunca contestan, deberían disponer de personas que atiendan las llamadas y las solicitudes provenientes de éstas.
- La atención debe ser más cordial.
- Tanto en la sede de la 100 como en la sede de Cajicá, se demora en responder la llamada. En algunas oportunidades se nota que levantan el auricular y lo vuelven a colgar. Deberían dar inducción al personal respecto de las buenas maneras en atención telefónica.
- No hay un script determinado y no se tiene claridad toda la información que se debe brindar.
- No responden, a la cuarta llamada responden y no responden de manera amable, hace falta mucho manejo en la llamada, la información que brindan no es correcta o me remiten a la página de internet por cualquier motivo para deshacerse de la llamada pronto.
- La atención telefónica difícilmente se da porque no responden los teléfonos y algunas extensiones son erradas o en oportunidades dejan en espera.

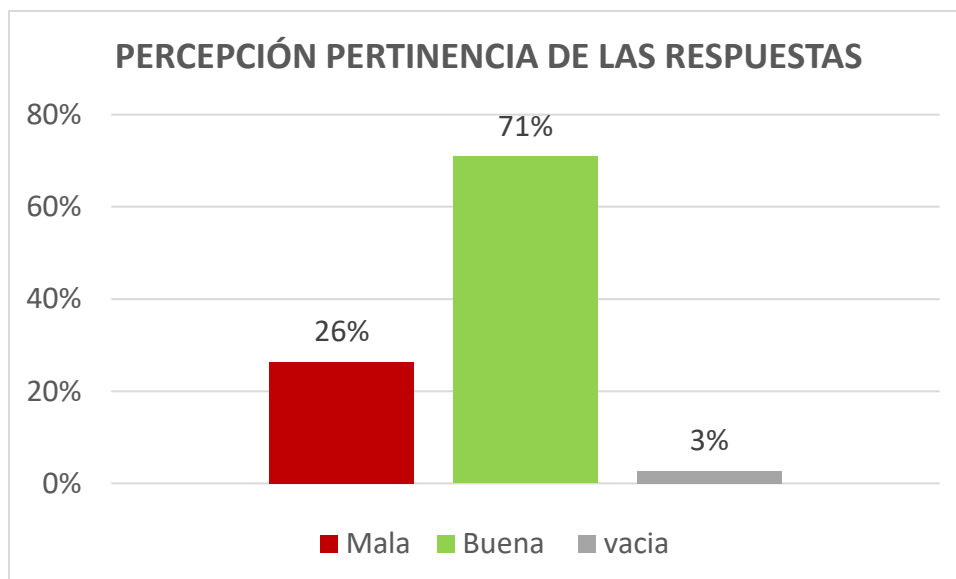
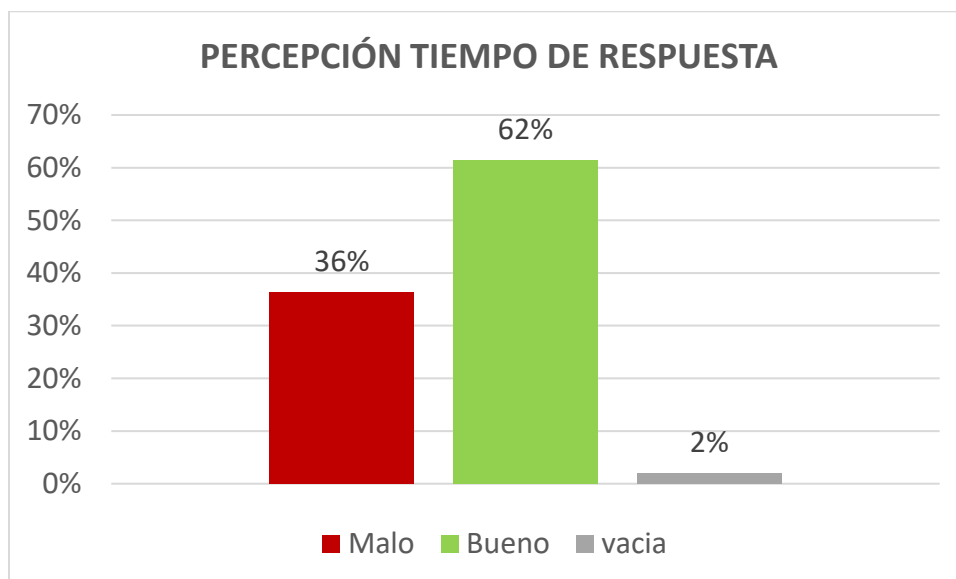


**1.3 ATENCIÓN VIA E-MAIL:** Para el canal de atención telefónica se planteó la pregunta **¿Cómo califica usted la atención vía correo electrónico?** La percepción de los usuarios frente a la respuesta de sus solicitudes y tramites vía correo electrónico es de un 63% buena, 15 % Excelente, 15% Regular, 5% mala y 2% sin determinar. Dejando ver así que la mejor forma de comunicarse con la Universidad hasta el momento es este medio, aunque tenemos algunas observaciones de mejora como las siguientes:

- Nunca dan respuestas a los correos electrónicos o cuando lo hacen son dos o tres meses después, caso especial, área financiera que tiene la responsabilidad con los pagos de las matriculas
- La respuesta debe ser en tiempos cortos para que sea oportuna.
- Que se solucionen problemas en vez de iniciar trámites de direccionamiento frente a cada solicitud.
- He tratado de comunicarme por este medio, en varias ocasiones obtengo respuesta, pero en otras no hay ni confirmación de recibido.
- Los profesores se tardan demasiado en contestar las inquietudes, y cuando lo hace ya se ha solucionado por otro lado.

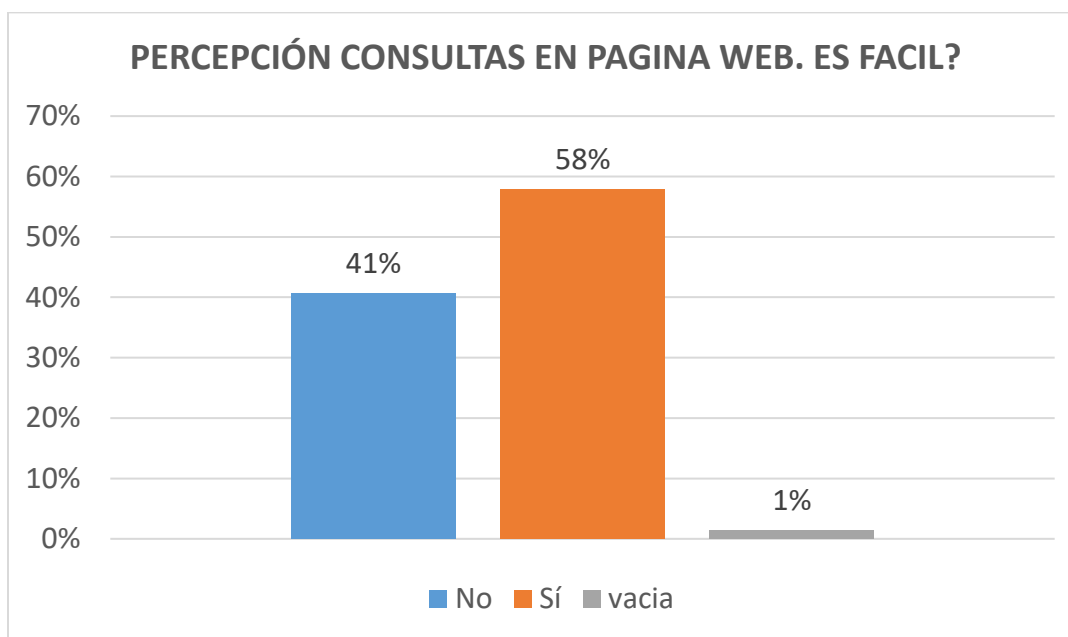
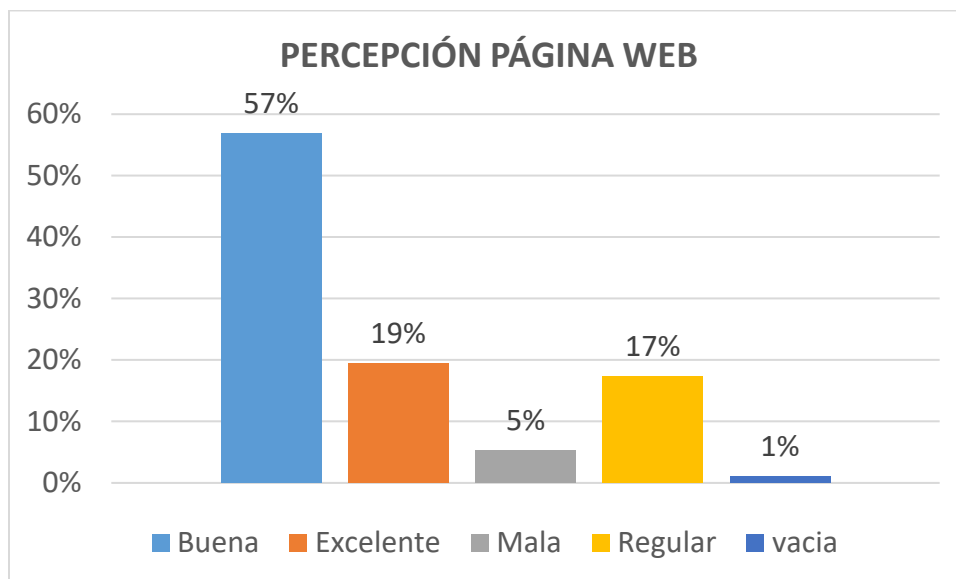


**1.3.1** La percepción de los usuarios frente a lo oportuna y asertiva de las respuestas a sus solicitudes es de un 62% y 71% respectivamente de manera afirmativa.



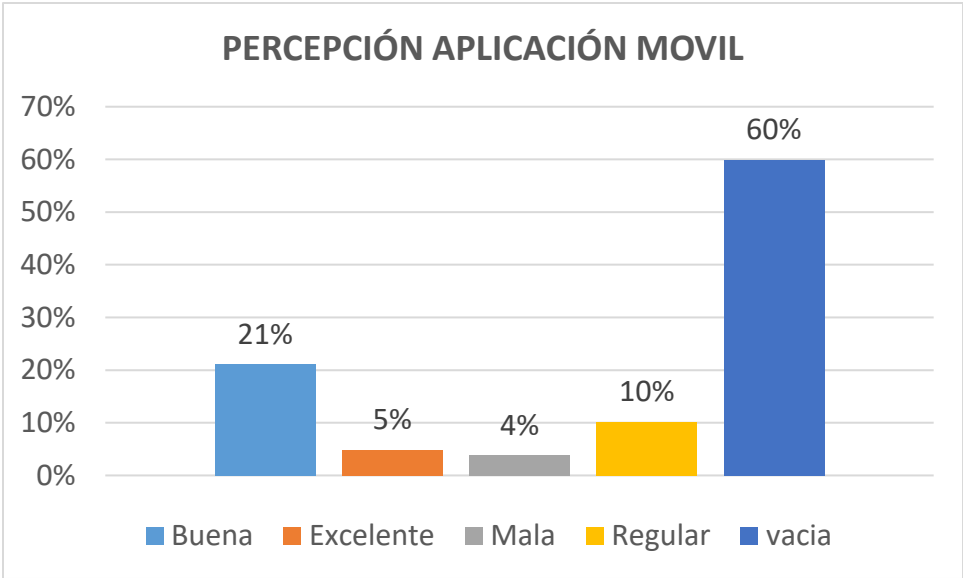
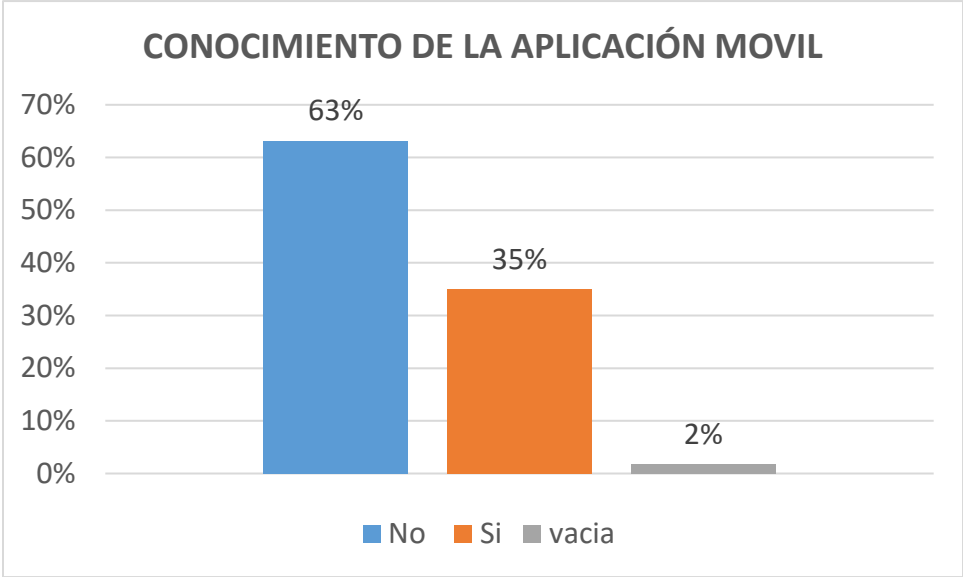
#### 1.4 PAGINA WEB Y APLICACIONES MOVILES

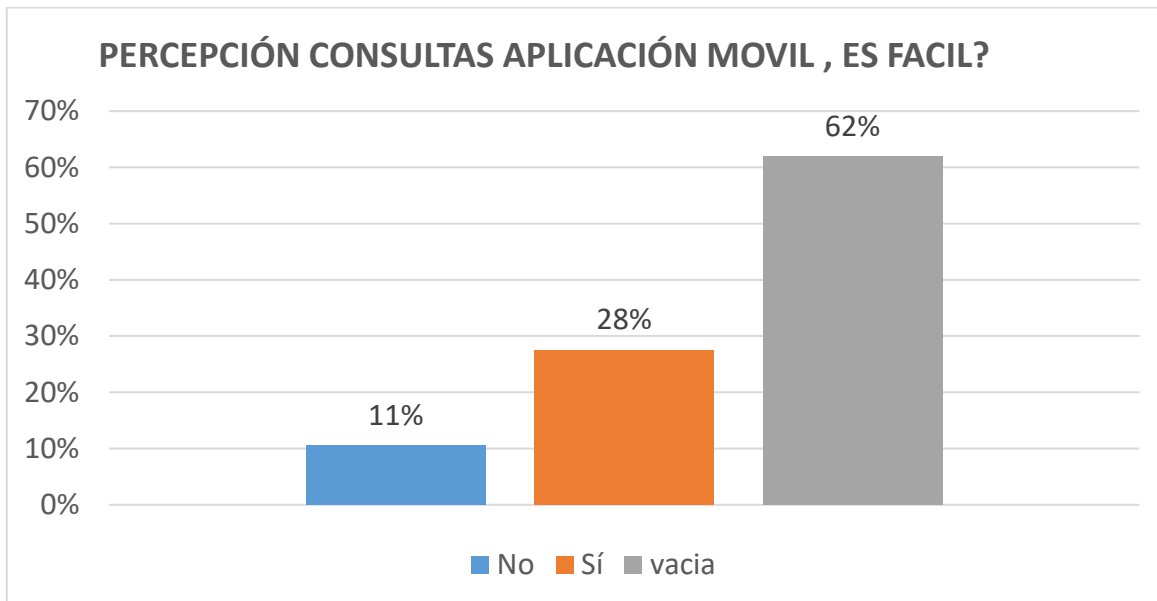
Para el canal de atención telefónica se planteó la pregunta **¿Cómo califica usted la página Web de la UMNG?**, se observa que la página de la Universidad no es considerada como una herramienta excelente para tramites y búsqueda de información teniendo una calificación de Buena por debajo del 60% y excelente solo del 19%, adicional el 21% de los usuarios considera que la búsqueda a través de la página es difícil.





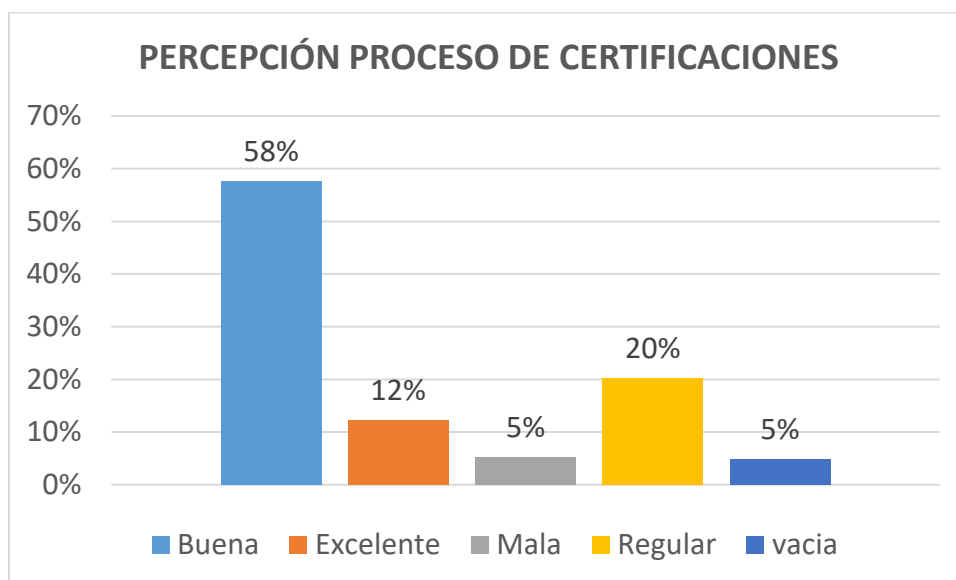
**1.4.1** La aplicación de la UMNG para dispositivos móviles realmente no es conocida por la comunidad, solo un 35% de los usuarios que participaron en esta encuesta tiene conocimiento de su existencia y estos mismos la califican como Buena con el 21% de votación.

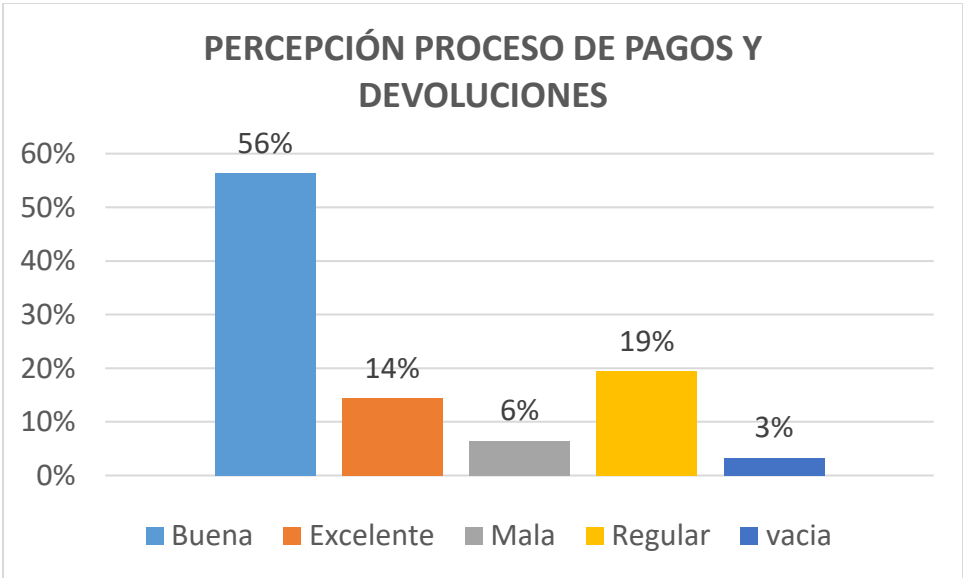
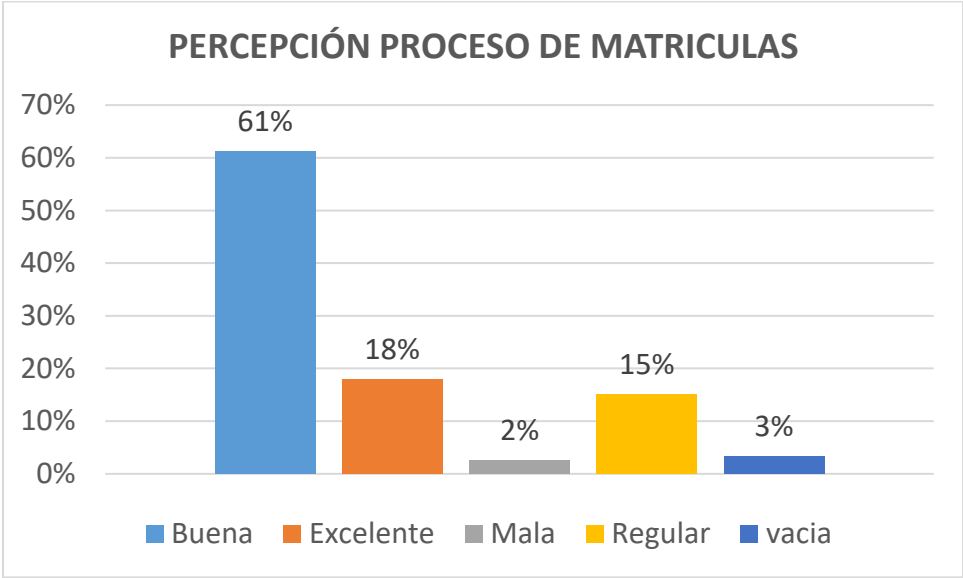




## 2.PROCESOS

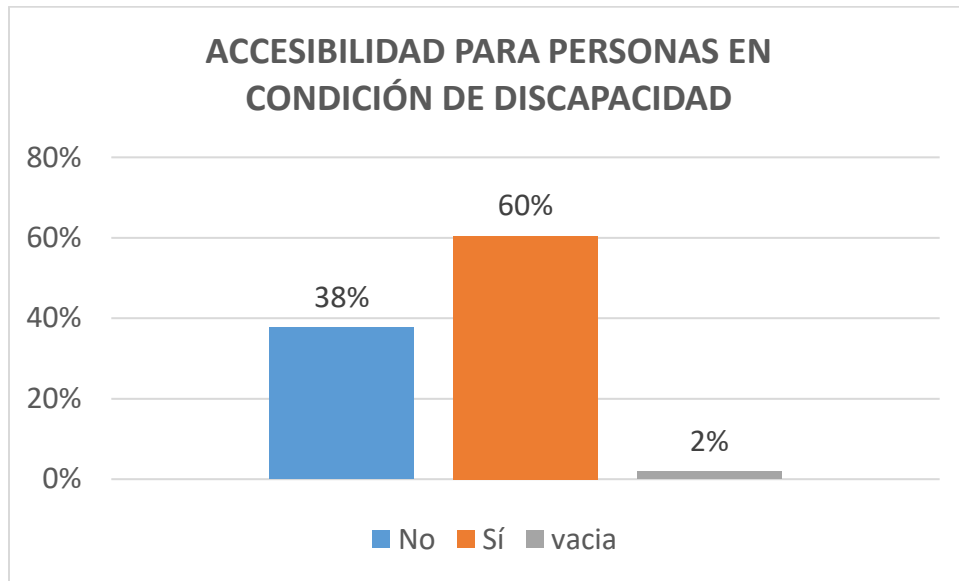
La percepción de los usuarios frente a la calidad de los trámites administrativos frente a proceso de matrículas, certificaciones, pagos y devoluciones es de buena con un promedio del 58%, regular con el 18%, mala en un 4% y excelente con el 14.6%



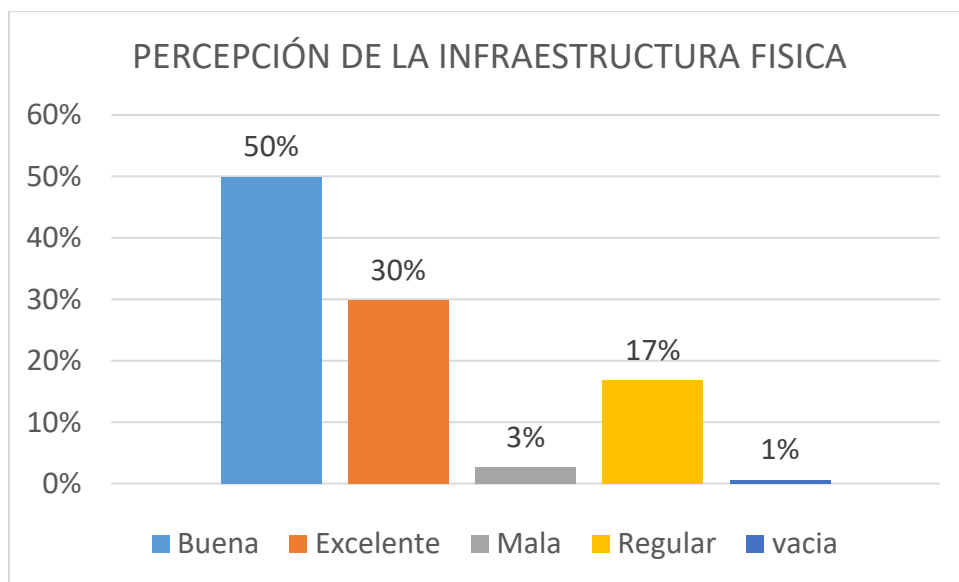


### 3. PLANTA FISICA

Para evaluar el aspecto de infraestructura para la atención de personas en condición de discapacidad se planteó la **pregunta ¿Considera usted que la planta física cuenta con los accesos necesarios para las personas en condición de discapacidad?** . Respecto a la accesibilidad para las personas en condición de discapacidad solo el 60% considera que es adecuada.



Respecto a las condiciones de la infraestructura física la percepción es la mas favorable ubicándose en un 80% de los encuestados considera que se encuentra en buenas condiciones.



## **CONCLUSIONES**

La percepción general de la calidad en atención al ciudadano de los usuarios encuestados es de buena con un porcentaje del 45% seguida por Regular con el 18%, Excelente del 15 %, mala del 7% y un 9% de usuarios que no dieron su opinión.

La cifra es alarmante teniendo en cuenta que no se tiene satisfecha ni a la mitad de la población encuestada y que el porcentaje que nos falta para ser excelentes en este ámbito es de alrededor del 85%, estamos bastante lejos de alcanzarla.

## **PLAN DE ACCIÓN**

Teniendo en cuenta las observaciones de mejora de los usuarios y los datos que nos refleja esta encuesta es importante tomar acciones de mejora como, por ejemplo:

- Establecer tiempos de respuesta estándar para comunicaciones vía correo electrónico.
- Respetar las fechas y cronogramas autorizados y publicados a la comunidad para los diferentes procesos y tramites que se llevan a cabo cada año.
- Tener información actualizada y veraz en toda la página Web y con interfaz amigable.
- Socializar la información de nuevos medios de comunicación de manera más llamativa e interactiva para garantizar así que la información alcance a la mayor parte de la población que queremos involucrar.
- Realizar encuestas de satisfacción con mayor frecuencia.
- Socializar con toda la comunidad resultados del análisis de la encuesta y medidas de mejora.
- Evaluar de manera mensual a los funcionarios responsables de atención al usuario interno y externo con mayor demanda de información y tramites por medio de cualquier canal de comunicación, para poder tomar medidas correctivas oportunas y acciones de mejora para garantizar la satisfacción.
- Implementar sistemas de medición de atención disponibles para los usuarios quienes puedan calificar en tiempo real la atención recibida. Por ejemplo:

Dispositivos de botones de diferentes colores ubicados en las ventanillas de atención, aplicaciones de evaluación en página web, encuesta de satisfacción mediante correo electrónico y telefónica que se pueda realizar al finalizar el tramite solicitado por alguno de estos medios.