



UMNG-RECTOR-OFIDEIC

Bogotá, 20 de septiembre 2021

## Análisis de encuesta de satisfacción de los canales de atención al Ciudadano 2021

La Universidad Militar Nueva Granada en su proceso de mejora continua realiza seguimiento a todos sus procedimientos en busca de identificar actividades que pueden ser objeto de mejora con el fin de mantener o incrementar los niveles de satisfacción de todos sus grupos de interés, para lo cual implementa planes que permitan desarrollar el seguimiento y control administrativo en cada una de sus áreas.

Consecuentemente, la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, a través de la Sección de Atención al Ciudadano, realiza la medición de la percepción de los grupos de interés de los canales de atención dispuestos a la ciudadanía en general con el fin de identificar oportunidades de mejora a través del análisis de los resultados obtenidos y la retroalimentación recibida en los mecanismos establecidos para el desarrollo de la actividad de medición.

Adicionalmente, se busca desarrollar la línea de acción 3.1 “Optimización de procesos” establecida en el Plan Rectoral 2019-2023 de la Universidad Militar Nueva Granada que enuncia: “Ofrecer un mejor servicio y una respuesta inmediata a la comunidad interna y externa”. Teniendo en cuenta la situación de salud pública generada por el manejo del Covid 19 la Sección de Atención al Ciudadano desarrolló una actividad de identificación percepción de la satisfacción de los grupos de interés en referencia a los canales de atención por medio de una encuesta cuyo análisis se presenta a continuación.





- **Redacción del cuestionario**

El cuestionario contiene 8 preguntas las cuales están enfocadas a los principios de oportunidad, veracidad y agilidad de respuesta, preguntas que se describen a continuación.

1. De uno a cinco, siendo uno el valor más bajo y cinco el valor más alto, como califica la calidad de la información brindada en los canales dispuestos para la atención al ciudadano.
2. De uno a cinco, siendo uno el valor más bajo y cinco el valor más alto, como califica la facilidad de acceso a los canales dispuestos para la atención al ciudadano.
3. De uno a cinco, siendo uno el valor más bajo y cinco el valor más alto, como califica la disposición de servicio en los canales dispuestos para la atención al ciudadano.
4. ¿Los trámites e inquietudes son atendidos oportunamente?
5. ¿Cómo califica la infraestructura tecnológica implementada para la atención al ciudadano?
6. ¿Cómo califica el acceso a las instalaciones de la Universidad para personas en situación de discapacidad?
7. ¿Considera que la atención al ciudadano brindada por los funcionarios de la Universidad es amable y respetuosa?
8. Nos gustaría conocer cuáles son sus necesidades referentes con la atención al ciudadano, ¿en qué aspecto podemos mejorar?

- **Aplicación de la encuesta.**

La encuesta fue aplicada a través del canal info, realizando envío de correo institucional a la población de la Universidad, correo en el cual se direcciona a la aplicación de la plataforma de encuestas institucional en el siguiente link: <https://forms.gle/W5tkanxzZgArzMft5> La encuesta fue aplicada entre los días 9 de septiembre y 17 de septiembre de 2021.



- **Carecterización de la encuesta**

La encuesta fue diligenciada por un total de 141 personas, población que presenta la siguiente caracterización:

### Grupo de interés

Grupo de Interés	Total
Administrativo	16
Docente	15
Egresado	4
Estudiante	105
Total general	141

Donde se evidencia que el grupo de interés estudiantes presentó la mayor participación.

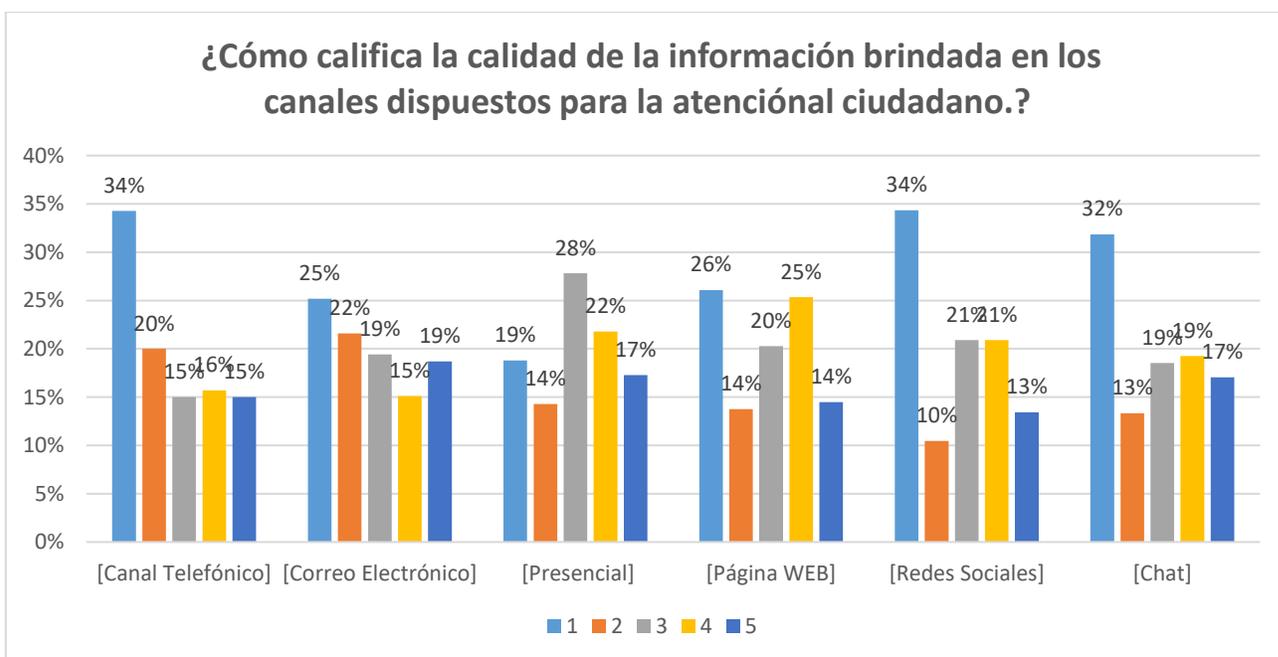
Los resultados evidencian una mayor participación de los grupos de interés asociados a la educación presencial.



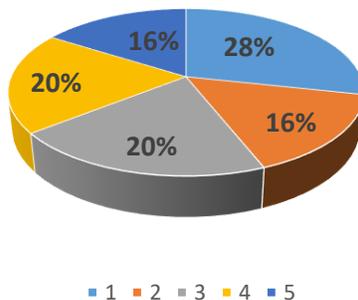
• **Resultados de la encuesta**

A continuación, se describen los resultados obtenidos a las preguntas aplicadas en la encuesta en términos de porcentaje de acuerdo al total de 141 encuestas aplicadas.

1. De uno a cinco, siendo uno el valor más bajo y cinco el valor más alto, como califica la calidad de la información brindada en los canales dispuestos para la atención al ciudadano.

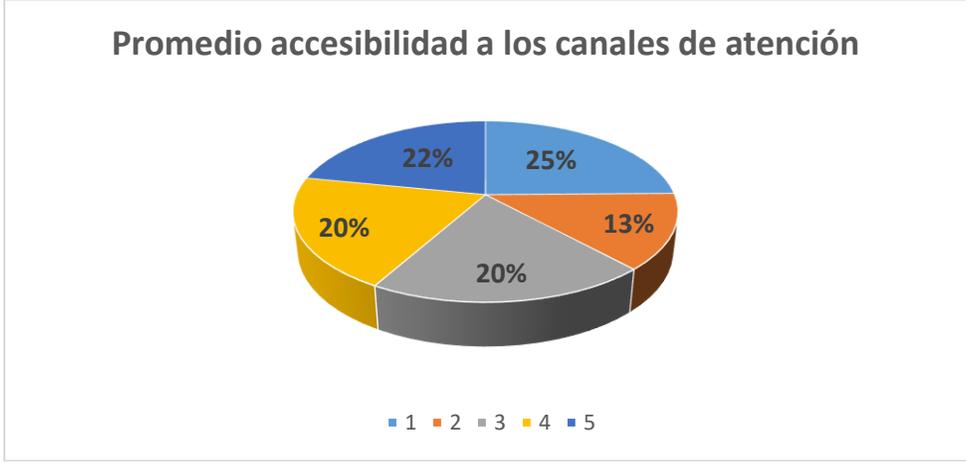
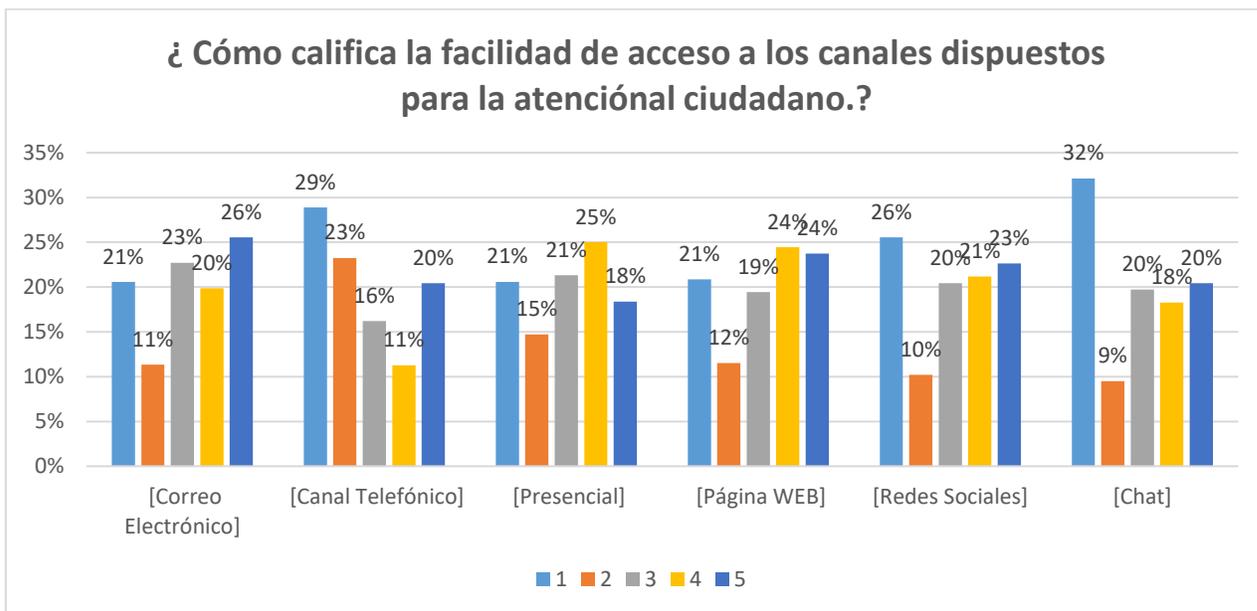


### Promedio Calidad de la información



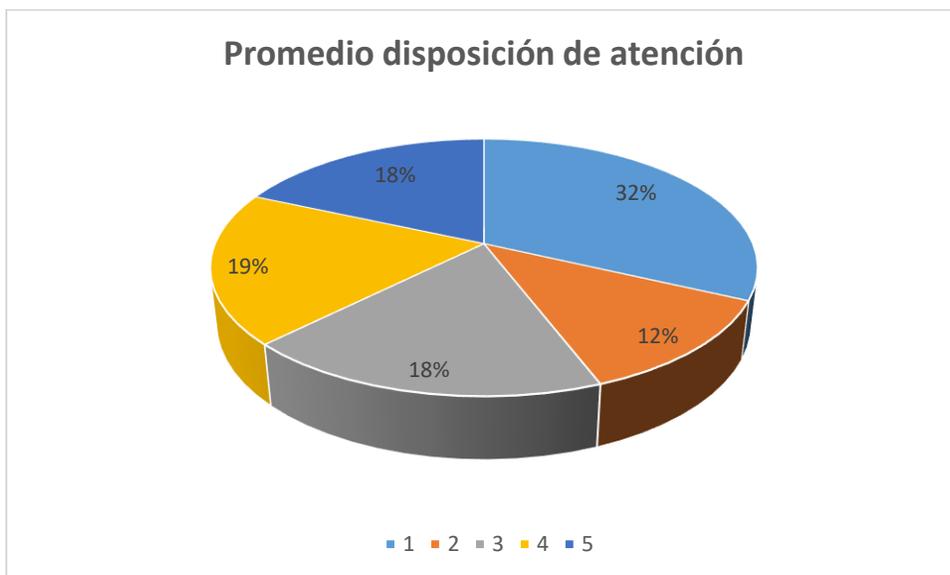
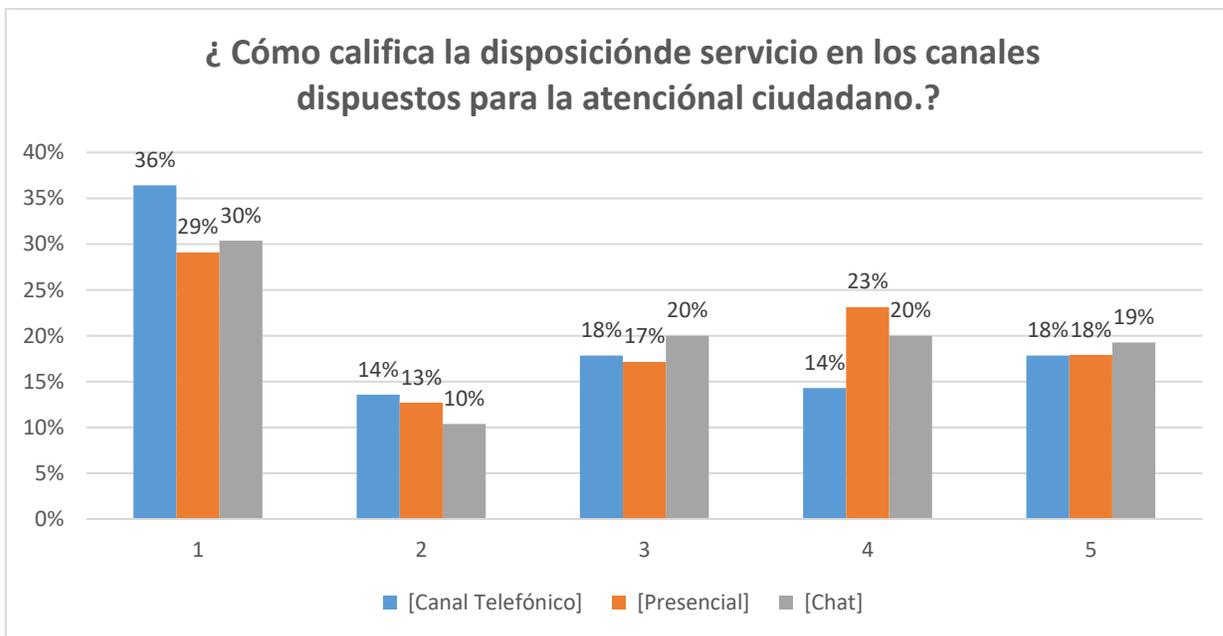


2. De uno a cinco, siendo uno el valor más bajo y cinco el valor más alto, como califica la facilidad de acceso a los canales dispuestos para la atención al ciudadano.



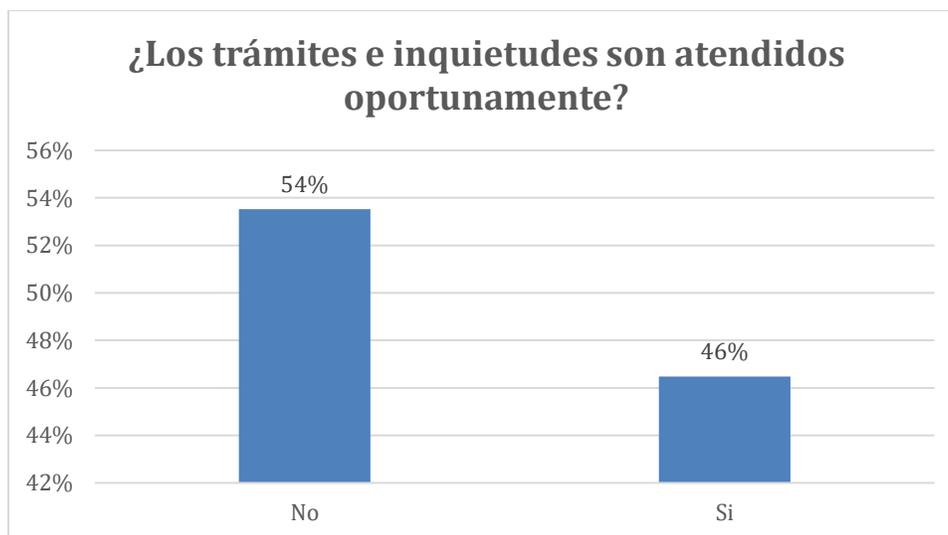


3. De uno a cinco, siendo uno el valor más bajo y cinco el valor más alto, como califica la disposición de servicio en los canales dispuestos para la atención al ciudadano.

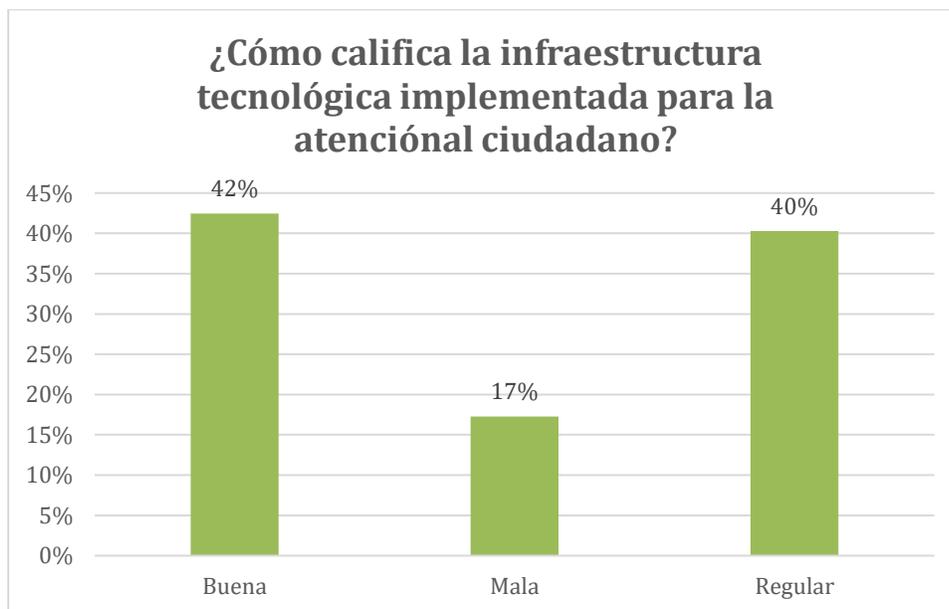




4. ¿Los trámites e inquietudes son atendidos oportunamente?

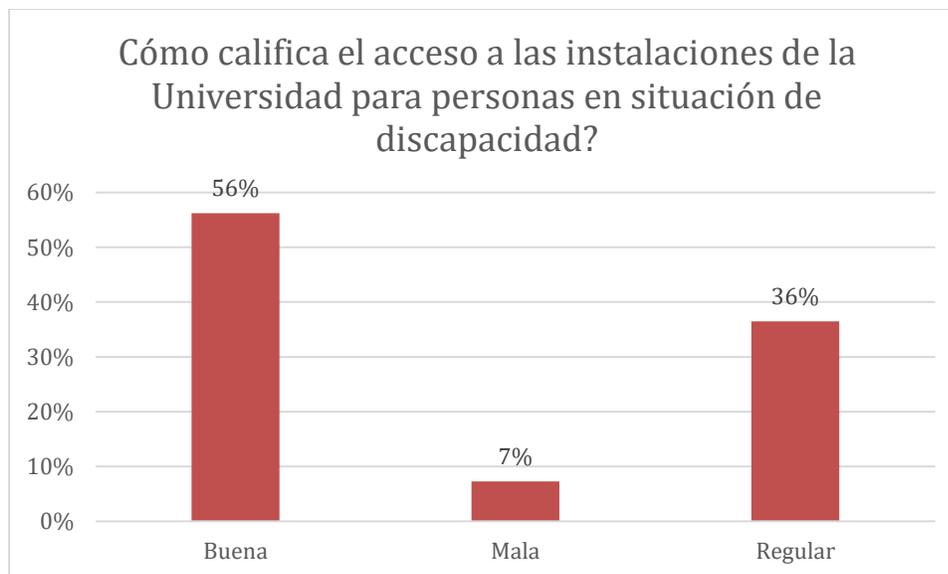


5. ¿Cómo califica la infraestructura tecnológica implementada para la atención al ciudadano?





6. ¿Cómo califica el acceso a las instalaciones de la Universidad para personas en situación de discapacidad?



7. ¿Considera que la atención al ciudadano brindada por los funcionarios de la Universidad es amable y respetuosa?





8. Nos gustaría conocer cuáles son sus necesidades referentes con la atención al ciudadano, ¿en qué aspecto podemos mejorar?

La respuesta a esta pregunta es de tipo abierta, se recopilan las apreciaciones recurrentes y aquellas que son relevantes a la pregunta.

- Tiempos de respuesta a comunicaciones por correo e información más puntual en la línea de atención.
- Siento que en cuanto a la atención a los estudiantes principalmente, la universidad tiene pésima atención, ya que las inquietudes que normalmente tenemos nunca son resueltas y siempre nos enteramos de las cosas por páginas alternas a las de la universidad. En mi opinión la universidad podría ser una de las mejores, pero no explota su potencial en todo sentido.
- Ser cordiales y amables con el ciudadano.
- Respecto a los correos los coroneles y personas directivas muchas veces responde mala gana los correos, en cuanto a las llamadas está bien, pero las personas del call center no tienen la información completa en cuanto a las extensiones para llamar a cierta Área deberían actualizarlas porque hay muchas extensiones que no sirven y un pierde tiempo
- Que podamos participar en sus reuniones y poder aportar ideas para UMNG
- Por contingencia se entiende que el acceso a servicios no ha sido fácil. No obstante, aunque Atención al Ciudadano se preocupa y esmera por ofrecer servicios de calidad, es de observar que forma parte de un canal entre el usuario (diferentes grupos de interés) y la institución, Sin embargo, es importante contar de manera permanente y comprometida con las dependencias, oficinas y direcciones para garantizar la excelencia y calidad del servicio de nuestra institución. Las veces que he tenido que acudir o alguno de mis compañeros lo hace a alguna dependencia,



no siempre se percibe la disposición para atender o re direccionar cualquier situación, lo que se percibe como desinterés e irrespeto por los usuarios.

- No son claros y no informan de la manera oportuna, para solicitar certificados es pésimo el servicio se pueden demorar hasta 1 mes y sacar miles de excusas, por llamadas casi nunca saben nada o dicen algo que no concuerda con el correo, y una demora para que contesten ese teléfono, por otro lado muchos estudiantes inconformes por el proceso de matrícula cero ya que dicen un día específico y ese día ni aparecen ni dicen nada, al menos un correo informando la situación, y uno llama y le dan otra informaciones un desorden total.
- No hay forma de llamar a la universidad o recibir atención alguna por este medio. Es una falta de todo.
- Me gustaría que en los casos en que te enrutan la llamada a un Área específica y no contestan no se cuelgue en automático la llamada, sino que te informen a qué hora puedes volver a llamar o en automático te enruten a otra lineal para no tener que volver a llamar, así mismo, a la hora del ingreso a la universidad es demasiado lento el servicio, considero que si tienes a cinco personas al frente el tiempo de espera es casi de 15 minutos solo para ingresar, por lo que me gustaría ver más de dos funcionarios atendiendo la fila para una mayor agilidad para el ingreso a la universidad, de igual forma sería genial que exista alguien que se encargue de orientar a los estudiantes nuevos, en nuestra práctica presencial a pesar de ser de segundo semestre, nos perdimos y se vio afectada la práctica al comienzo.
- La línea telefónica de atención es muy complicada, y casi todas las extensiones no atienden
- la atención de la división financiera en todos sus aspectos es pésima al cliente interno y externo
- Es muy difícil comunicarse con las diferentes dependencias. Son pocas las personas que responden el teléfono, el correo u otros medios



- En todos los aspectos, es increíble que la parte administrativa se demore más de 2 semanas en responder un correo cuando uno necesita respuesta inmediata, creo que la parte administrativa necesita una reestructuración en la que de verdad velen por el buen servicio y por hacer su trabajo de forma eficiente.
- En lo referente de las consultas hechas por teléfono es muy complicado, las extensiones muchas veces o no funcionan o permanecen ocupadas y por otro lado, conseguir que algún asesor te atienda es un poco tardado, siempre son amables pero acceder a ellos se toma un tiempo considerable.
- En la atención prestada cuando responden a peticiones por correo, suelen ser algo groseros. Y en casos de prespecialidad tratar de mejorar la velocidad por a veces tardan hasta una hora
- En cuanto atención correo electrónico, mejorar el tiempo de respuesta, su efectividad. En algunas ocasiones se requiere enviar más de un correo para que este sea respondido.
- Discapacitados, no todos los recorridos siguen rampas para sillas de ruedas, no todo cuenta con ascensor. Poca información para ceder a discapacitados los espacios, colas, ayudar a recorrer, etc.
- Deberán implementar una ventanilla Única de radicación y sistema de gestión documental.
- Atención telefónica en todas las dependencias de la UMNG.

**Elaboró Jair Mauricio Cortes Sandoval**  
**Sección de Atención al Ciudadano**  
**Universidad Militar Nueva Granada**

Sede Bogotá: carrera 11 101- 80.  
 Sede Campus Nueva Granada: kilómetro 2, vía Cajicá-Zipacquirá  
 PBX (571) 650 00 00

[www.umng.edu.co](http://www.umng.edu.co) - Bogotá D. C. - Colombia

