



UMNG – RECTOR – OFICIG

10/04/2016 12:28 p.m. CORRESPONDENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



ASUNTO: INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN EF
DEST: HUGO RODRÍGUEZ DURÁN
DEPEND: RECTORIA
RECIBES: 8
COMPANIA: UMNG
SEVENTENTE: OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
RECTORIA OFICIG RECTOR OFICIG

[Recibido]

Señor Brigadier General
HUGO RODRÍGUEZ DURÁN
Rector
Universidad Militar Nueva Granada
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Informe Encuesta Satisfacción del Usuario 2016

Respetado señor Rector;

Con toda atención remito para su consideración, el informe final con los resultados de la encuesta de Satisfacción del Usuario en relación a los trámites y servicios ofrecidos por la UMNG, aplicada a la Comunidad Neogranadina en el mes de febrero de 2016.

A continuación se exponen los resultados de la medición efectuada.

Cordialmente,



CR (RA) OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

1. OBJETIVO

La encuesta tiene como objetivo principal conocer el grado de satisfacción de los usuarios, frente a los trámites, servicios, canales de información y comunicación con que cuenta la Universidad. De igual manera, adelantar acciones de mejoramiento sobre los aspectos débiles identificados por los usuarios.

2. ALCANCE

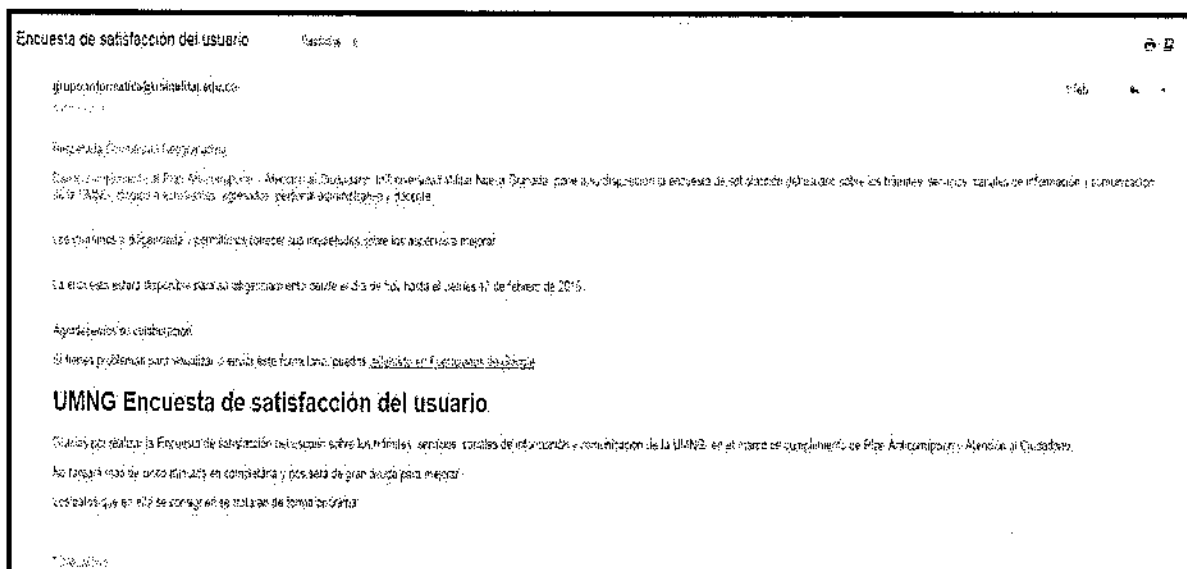
Esta encuesta se aplicó a todos los miembros de la Comunidad Neogranadina (estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados) y estuvo disponible para los usuarios durante tres (3) semanas; la aplicación de la encuesta se realizó en línea mediante correo electrónico info con dominio @unimilitar.edu.co.

3. PROCEDIMIENTO

3.1 Universo:

El universo de los participantes estuvo constituido por todos los usuarios que cuentan con correo electrónico bajo el dominio @unimilitar.edu.co, a partir de la base de datos suministrada por la División de Informática.

El procedimiento para aplicar la encuesta consistió en el envío de un correo electrónico masivo a todas las personas de la base de datos citada anteriormente, invitándolos a participar de la encuesta de satisfacción, para esto, cada usuario debía ingresar en el link y dar respuesta al cuestionario de 15 preguntas.



3.2 Muestra:

De los 80.000 correos enviados, se obtuvo respuesta por parte de 526 usuarios. La muestra se comportó de la siguiente forma:

CORREOS ENVIADOS	80.000
CORREOS ABIERTOS	526
INGRESO AL LINK	526
ENCUESTAS REALIZADAS	526 0.65 %

3.3 Limitaciones de la muestra:

La muestra es de carácter no probabilístico toda vez que aunque se dirigió la encuesta a todos los usuarios del dominio, sólo se obtuvo respuesta de **526** personas, lo que corresponde al **0.65 %** de la población objetivo.

3.4 Instrumento:

Para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se construyó un cuestionario compuesto por quince (15) preguntas con respuestas mayoritariamente cerradas, que pretendían evaluar trámites, servicios, canales de información y comunicación de la UMNG, así como los potenciales trámites que la Universidad debería implementar para responder a las necesidades de los usuarios.

3.5 Aplicación:

El proceso de aplicación consistió en la adaptación del cuestionario a la plataforma web y posterior envío masivo. La encuesta estuvo disponible para su diligenciamiento en línea entre el 1 y el 18 de febrero de 2016.

4. RESULTADOS OBTENIDOS:

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos:

4.1. De acuerdo a la pregunta *¿Conoce los trámites y servicios en línea que ofrece la Universidad?*, se pudo establecer que, de la población que atendió la encuesta, el 78 % conoce los trámites y servicios en línea que ofrece la Universidad, mientras que el 22 % de los encuestados no los conoce.

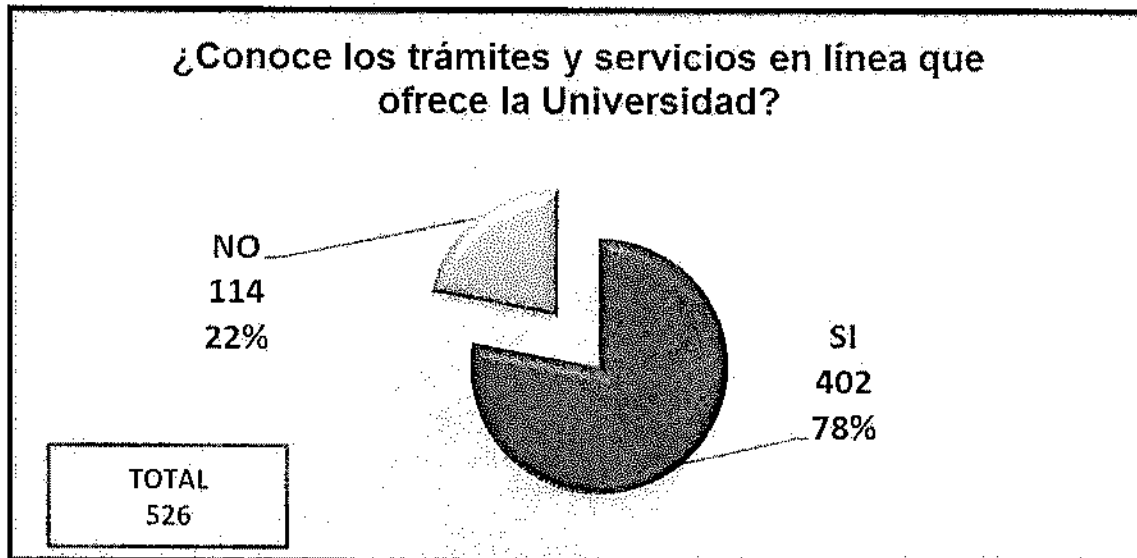


Gráfico 1. ¿Conoce los trámites y servicios en línea que ofrece la Universidad?

4.2. Con respecto a la pregunta *¿Cuando ingresa al portal www.umng.edu.co encuentra el trámite y/o servicio que buscaba?*, el 88 % de los encuestados respondió afirmativamente, mientras que el 12 % no encontró lo que requería.

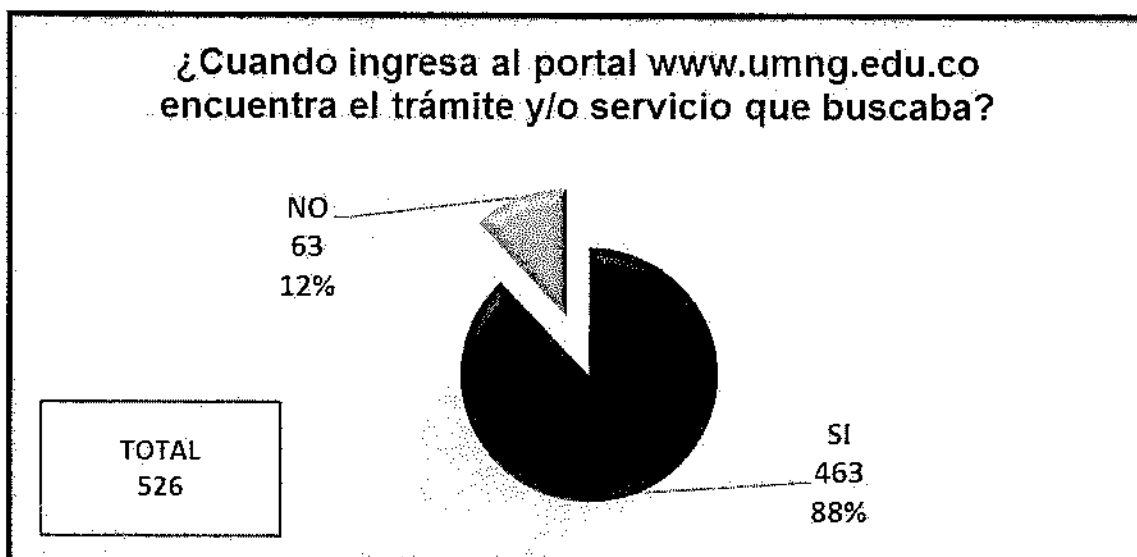


Gráfico 2. ¿Cuándo ingresa al portal www.umng.edu.co encuentra el trámite y/o servicio que buscaba?

4.3. En cuanto a la pregunta **¿Qué trámite y/o servicio no encontró?**, el 79 % de la población que atendió la encuesta No Sabe o No Responde, el 13 % indicó que encontró todos los trámites, el 2 % indicó que no encontró ningún trámite y el 17 %, indicó la necesidad de implementar trámites como la solicitud de certificados laborales y de estudio y horarios de profesores; así mismo, se manifestó dificultad para acceder a la página web, descargar documentos en PDF y para encontrar de forma rápida la información solicitada.

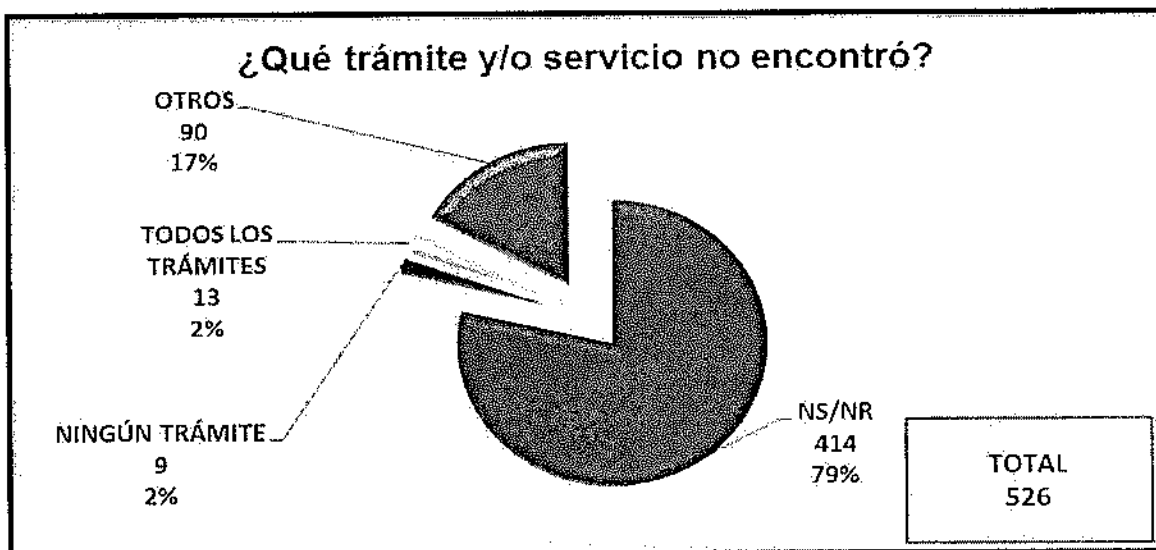


Gráfico 3. ¿Qué trámite y/o servicio no encontró?

4.4. Con respecto a la pregunta **¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio es clara y completa?**, el 80 % de la población encuestada considera que el trámite para solicitar el servicio es fácil y adecuado, mientras que el 20 % considera que no lo es.

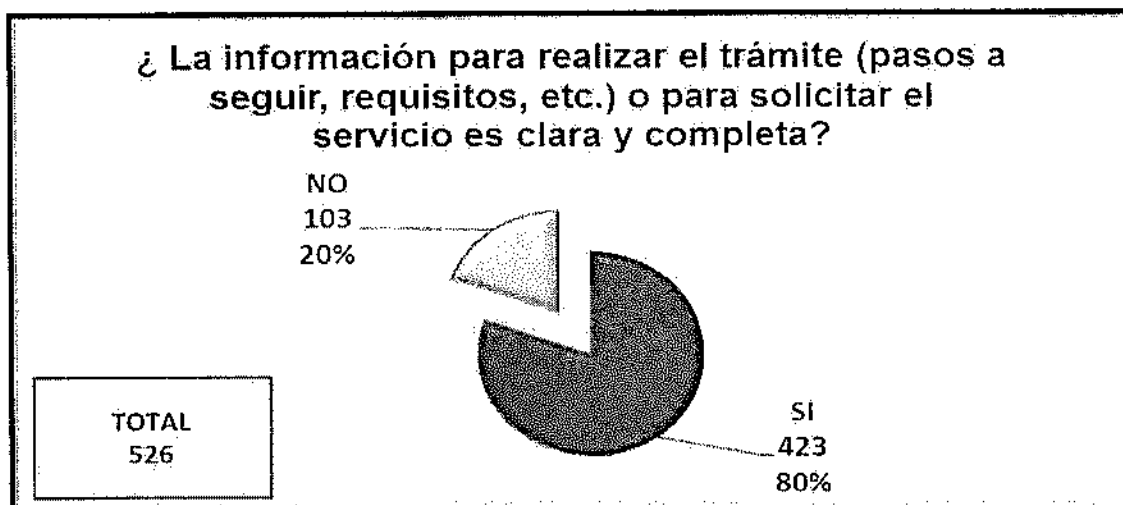


Gráfico 4. ¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio es clara y completa?

4.5. Al indagar en la población el *¿Por qué no es clara y completa la información?*, el 82 % de los encuestados No Sabe o No Responde, el 11 % indicó que la información de la página es clara y completa y el 16 % indicó entre otras cosas, que la información es confusa, toma demasiados pasos para finalizar satisfactoriamente el trámite, la página web está recargada impidiendo una navegabilidad práctica y el buscador es ineficaz.

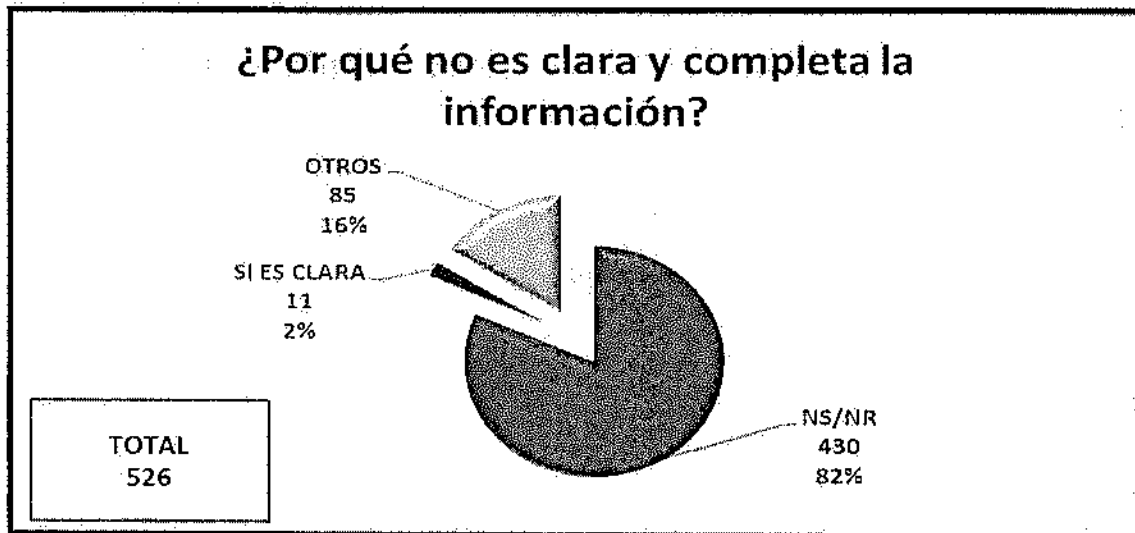


Gráfico 5. ¿Por qué no es clara y completa la información?

4.6. Al consultar si *¿Tuvo alguna dificultad al navegar en el portal www.umng.edu.co?*, se pudo establecer que el 19 % de los encuestados han presentado dificultades, mientras que el 81 %, no las ha tenido.

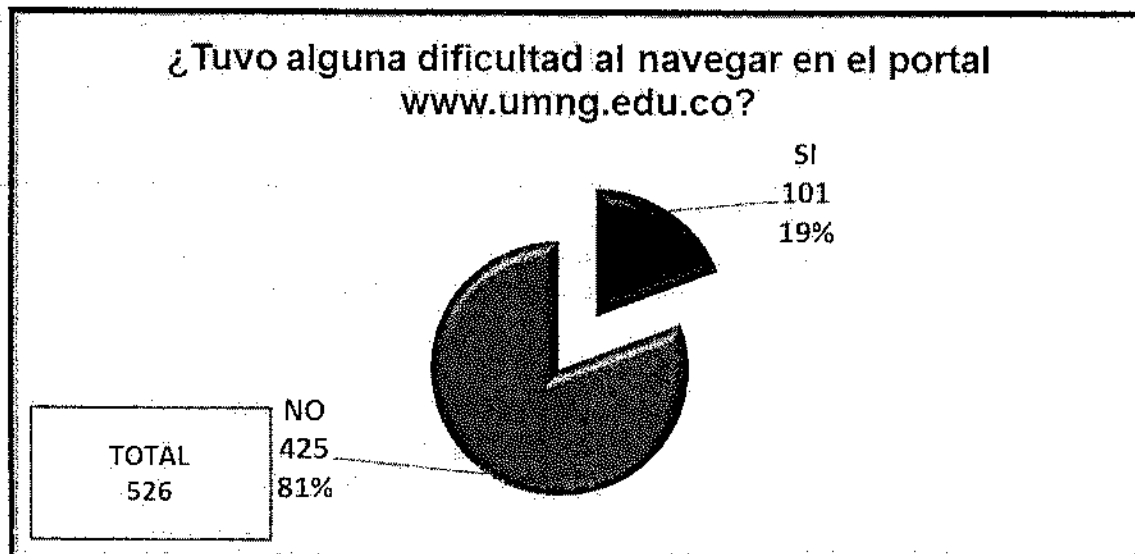


Gráfico 6. ¿Tuvo alguna dificultad al navegar en el portal www.umng.edu.co?

4.7. Al consultar a la población encuestada sobre **¿Cuál fue la dificultad que se le presentó?**, el **80 %** de los encuestados No Sabe o No Responde, el **4 %** indicó no haber tenido dificultades y el **16 %** indicó entre otras, la demora para acceder a la página, la falla constante de la misma, fallas en el proceso de carga académica, fallas en el buscador y demasiadas rutas para acceder a un trámite.

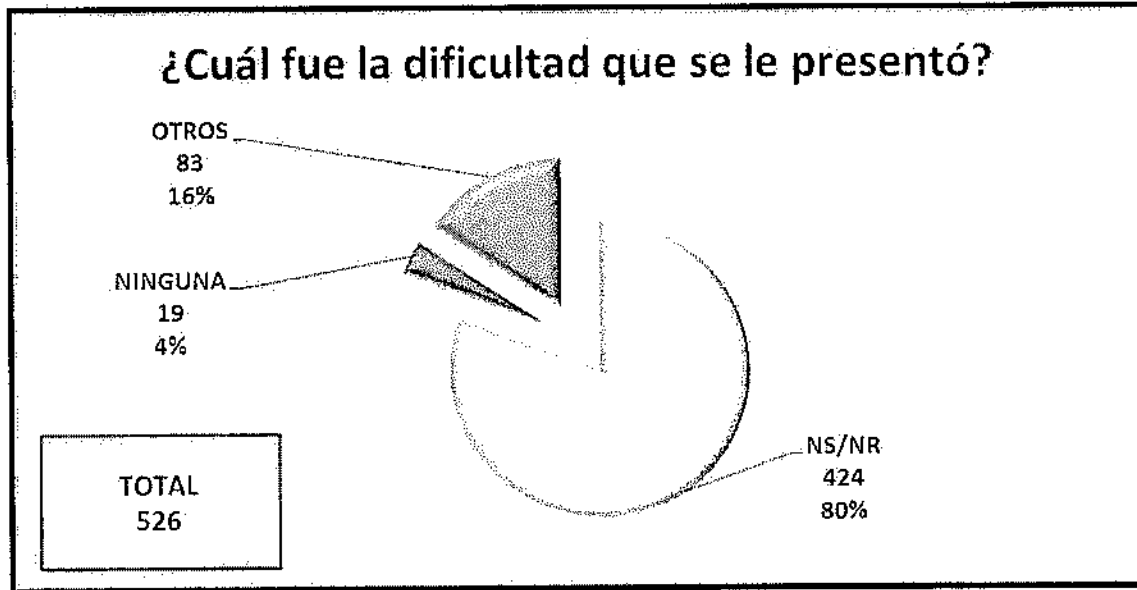


Grafico 7. ¿Cuál fue la dificultad que se le presentó?

4.8. Al consultar a la población **¿Cuáles de las siguientes razones justifican el hecho de que usted haya tenido que acercarse más de una vez a la Universidad para realizar un mismo trámite?**, **316** encuestados indicaron que debieron acercarse debido a tener documentos incompletos; **216** encuestados indicaron que no han tenido que volver a la Universidad, **99** encuestados recibieron información imprecisa o incompleta, entre otros.

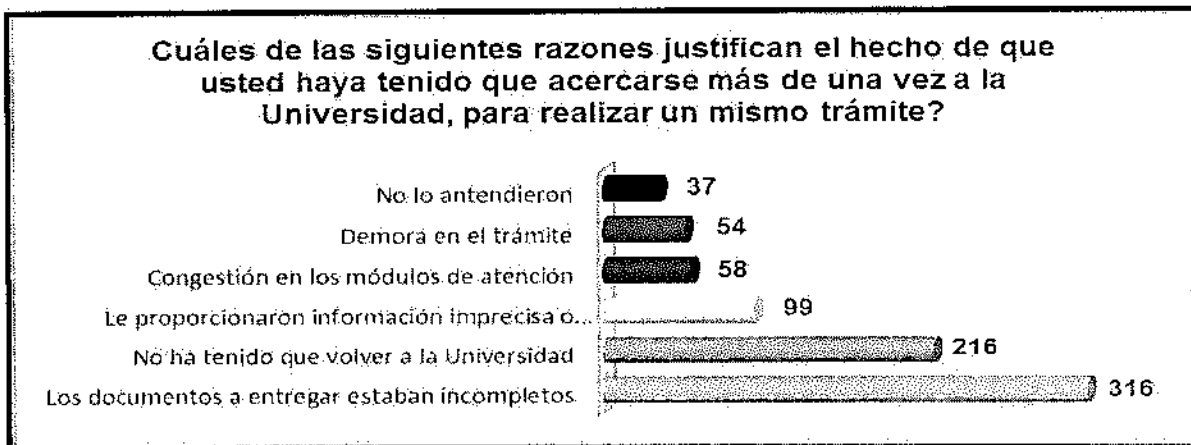


Grafico 8 ¿Cuáles de las siguientes razones justifican el hecho de que usted haya tenido que acercarse más de una vez a la Universidad, para realizar un mismo trámite??

4.9. Se consultó a la población si *¿Los canales de Información (página web, pantallas, carteleras, etc.) con que cuenta la Universidad son Insuficientes, Suficientes, Oportunos, Claros, Amigables, Ágiles o Inoportunos?*, y se pudo establecer que para 97 encuestados los canales son Insuficientes, para 85 encuestados, son Suficientes, para 71 encuestados, los canales son Oportunos, 53 consideran que son Claros, 42 encuestados consideran que son Amigables, 27 que son Ágiles y finalmente, 13 encuetados consideran que son Inoportunos.

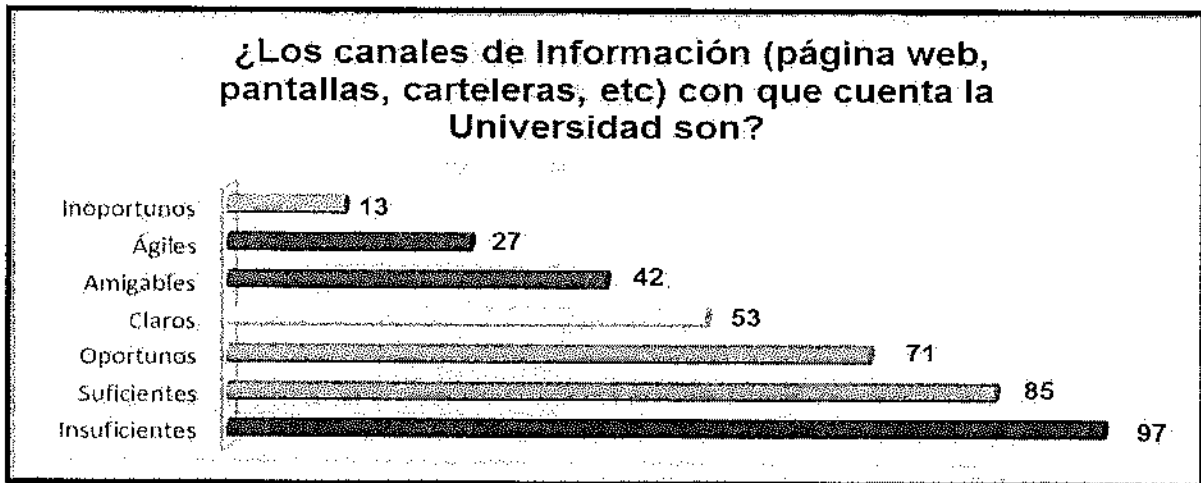


Gráfico 9- ¿Los canales de Información (página web, pantallas, carteleras, etc.) con que cuenta la Universidad son?

4.10. Por otro lado al consultar a la población encuestada sobre *¿Los canales de atención (ventanillas, buzones, PQR, etc.) con que cuenta la Universidad son?*, 112 encuestados consideran que los canales de atención son Apropiados, 71 encuestados opinan que son Lentos, 71 indican que son Insuficientes, 70 encuestados consideran que son Suficientes, 63 consideran que son Oportunos y 12 encuestados consideran que son Inapropiados e Inoportunos.

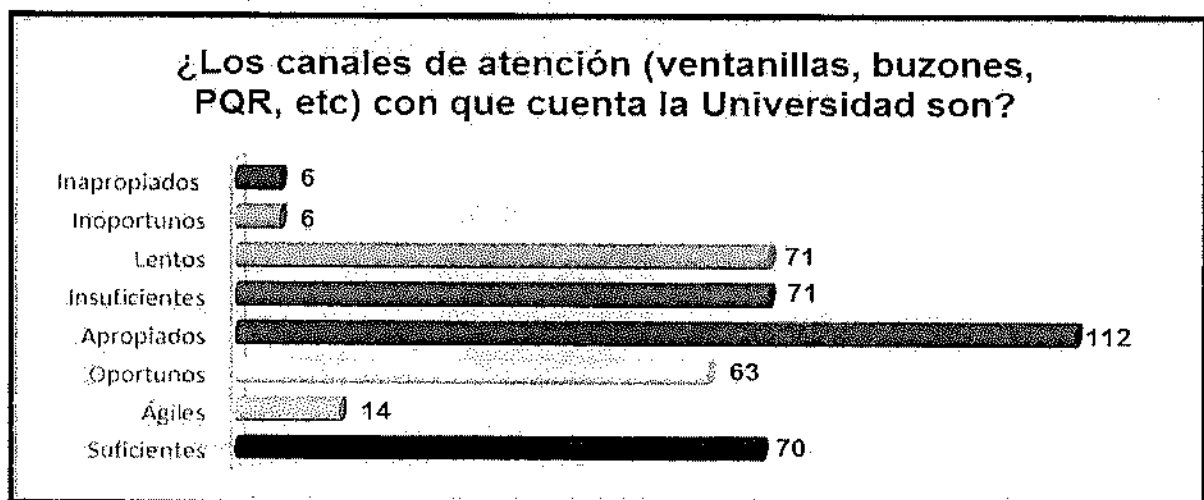


Gráfico 10 ¿Los canales de atención (página web, pantallas, carteleras, etc.) con que cuenta la Universidad son?

4.11. Al consultar *¿De acuerdo a su experiencia en la atención ofrecida por los funcionarios de la Universidad Militar Nueva Granada, cuáles de los siguientes aspectos es necesario mejorar?*, 113 encuestados consideran que el tiempo de espera, 76 encuestados consideran que el número de funcionarios disponibles para la atención y 51 encuestados consideran que la agilidad en la respuesta.

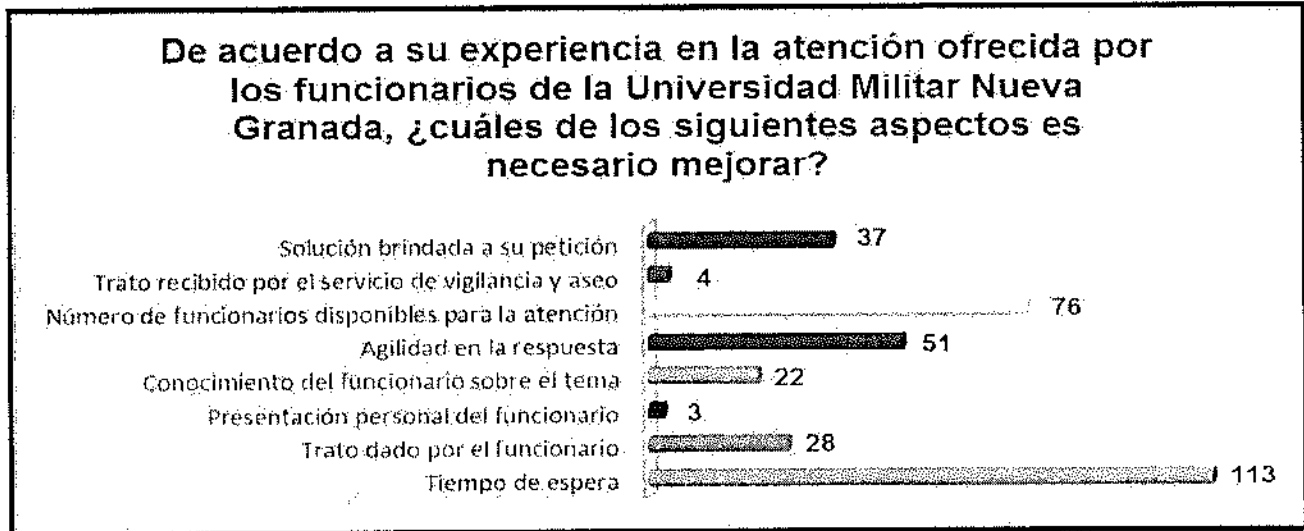


Gráfico 11 De acuerdo a su experiencia en la atención ofrecida por los funcionarios de la Universidad Militar Nueva Granada, ¿cuáles de los siguientes aspectos es necesario mejorar?

4.12. Al consultar si *¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado y dispuesto a colaborar de forma respetuosa?*, el 82 % de los encuestados indicó que Si, mientras que el 18 % indicó que No.

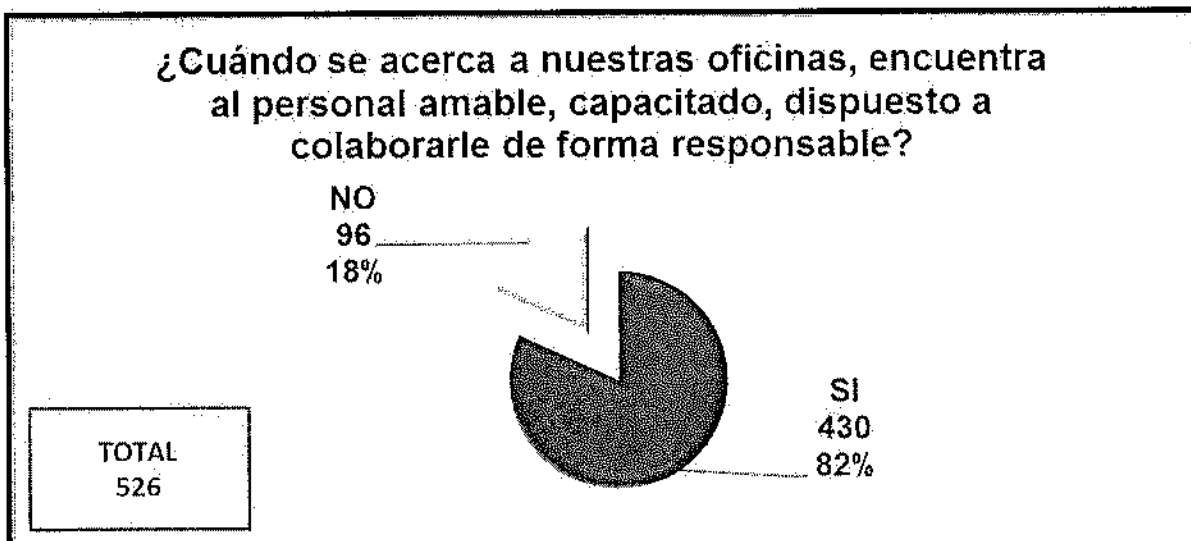


Gráfico 12 ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado y dispuesto a colaborar de forma respetuosa?

4.13. Con respecto a si *¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?*, el 77 % considera que Si, mientras que el 23 % considera que No.

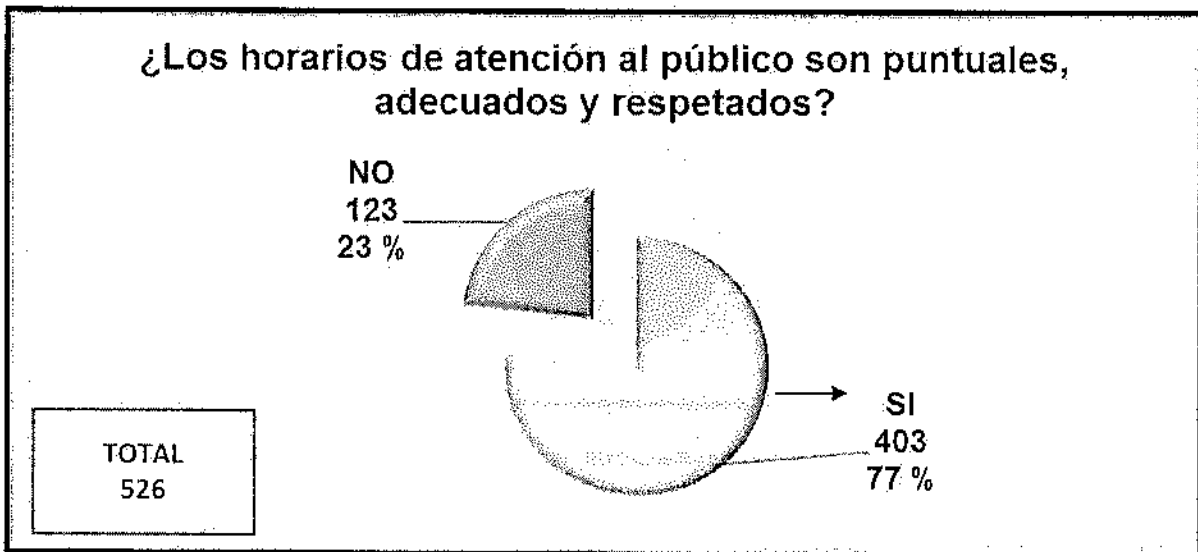


Gráfico 13 ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

4.14. Se consultó si *¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?*, se pudo establecer que el 43 % de los encuestados considera que Si lo son, mientras que el 57 % considera que No lo son.

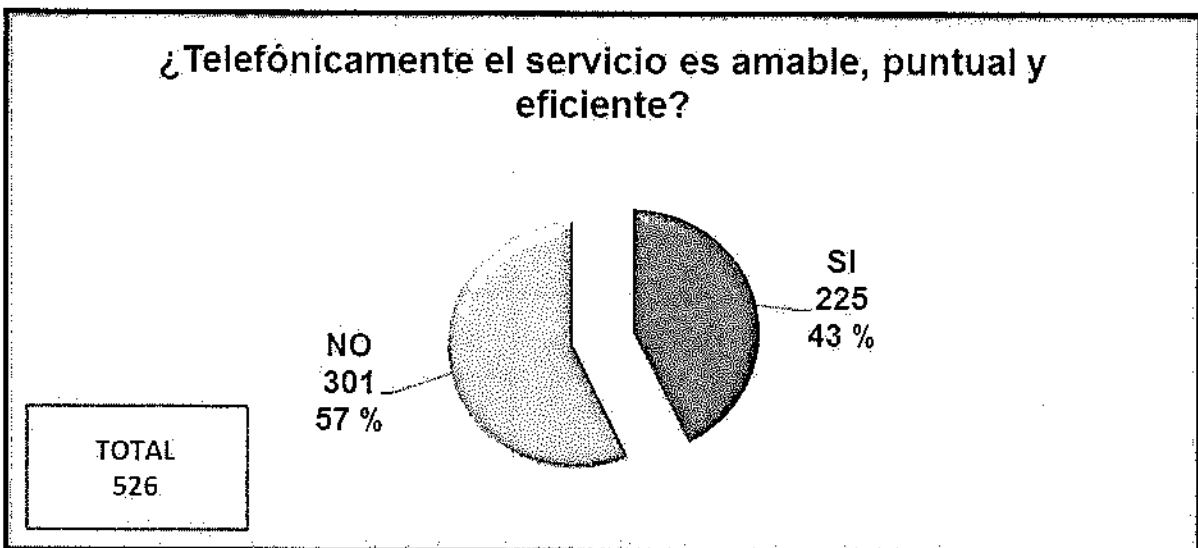


Gráfico 14 ¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?

4.15. Finalmente se consultó si *¿Los espacios de atención al usuario están aseados, ventilados y en el nivel ruido adecuado?*, estableciendo que el 92 % considera que Si lo están, mientras que el 8 % considera que No lo están.

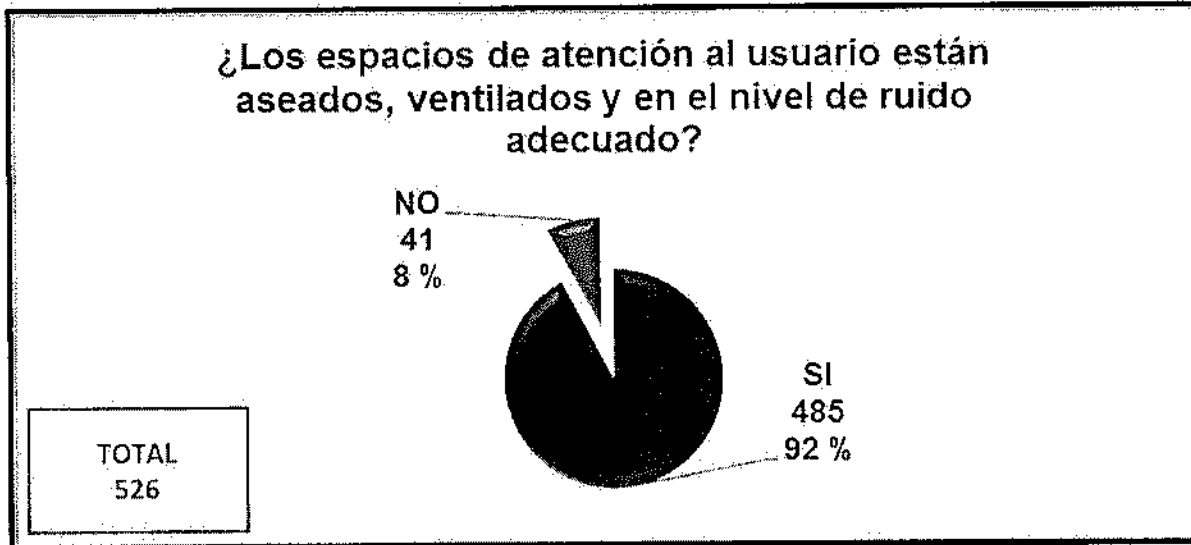


Gráfico 15 ¿Los espacios de atención al usuario están aseados, ventilados y en el nivel de ruido adecuado?

5. FICHA TÉCNICA

NO.	PREGUNTA	SI	NO	NS/NR	TOTAL
1	¿Conoce los trámites y servicios en línea que ofrece la Universidad?	402	114	0	526
		78 %	22 %		100 %
2	¿Cuándo ingresa al portal www.umng.edu.co encuentra el trámite y/o servicio que buscaba?	463	63	0	526
		88 %	12 %		100 %
3	¿Qué trámite y/o servicio no encontró?	PREGUNTA ABIERTA			
4	¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio es clara y completa?	423	103	0	526
		80 %	20 %		100 %
5	¿Por qué no es clara y completa la información?	PREGUNTA ABIERTA			
6	¿Tuvo alguna dificultad al navegar en el portal www.umng.edu.co ?	101	425	0	526
		19 %	81 %		100 %

NO.	PREGUNTA	SI	NO	NS/NR	TOTAL
7	¿Cuál fue la dificultad que se le presentó?	PREGUNTA ABIERTA			
8	¿Cuáles de las siguientes razones justifican el hecho de que usted haya tenido que acercarse más de una vez a la Universidad para realizar un mismo trámite?	PREGUNTA ABIERTA			
9	¿Los canales de información (página web, pantallas, carteleras, etc.) con que cuenta la Universidad son?	PREGUNTA ABIERTA			
10	¿Los canales de atención (ventanillas, buzones, PQR, etc.) con que cuenta la Universidad son?	PREGUNTA ABIERTA			
11	De acuerdo a su experiencia en la atención ofrecida por los funcionarios de la Universidad Militar Nueva Granada, ¿Cuáles de los siguientes aspectos es necesario mejorar?	PREGUNTA ABIERTA			
12	¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborarle de forma respetuosa?	430	96	0	526
		82 %	18 %		100 %
13	¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?	403	123	0	526
		77 %	23 %		100 %
14	¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?	225	301	0	526
		43 %	57 %		100 %
15	¿Los espacios de atención al usuario están aseados, ventilados y en el nivel de ruido adecuado?	485	41	0	526
		92 %	8 %		100 %

6. CONCLUSIONES.

1. Si bien la encuesta aplicada mediante correo electrónico es una herramienta válida para conocer la percepción de los clientes, tanto internos como externos, la atención obtenida por la población no es efectiva; el porcentaje de respuesta, no representa siquiera el 1 % de la población.
2. Se observó que la percepción de los clientes en cuanto a la navegabilidad en la página web, su acceso y localización oportuna de la información, disminuyó. El portal presenta fallas y por encontrarse saturado, impide que la búsqueda sea efectiva. Así mismo, el buscador dispuesto, no facilita al cliente acceder a los diferentes recursos de forma precisa.
3. Teniendo en cuenta que el acceso a la información no solamente hace mención a la página web, carteleras, correos electrónicos y demás, la atención telefónica y presencial presenta falencias.
4. El tiempo de espera y de respuesta para atender y dar solución a los diferentes trámites requeridos por los clientes, es largo, significando demoras para los clientes. Es necesario implementar mecanismos que faciliten la disminución de estas variables y con ello, el aumento de la calidad en el servicio brindado a los usuarios.
5. Los trámites dispuestos en la página web, si bien, son variados, se observa la necesidad de implementar algunos como la solicitud y entrega virtual de certificados laborales y de estudio. Es importante mencionar que desde el 2014, los clientes han manifestado el deseo de contar con estos servicios a través de la página web, así como de una asistencia en línea.
6. No se observa en los miembros de la comunidad, un interés marcado por responder la encuesta formulada para conocer la percepción que, sobre los trámites y servicios de la página web, se tiene.

7. RECOMENDACIONES:

1. Garantizar que la información puesta a disposición de los clientes tanto vía telefónica como presencial, así como la que es publicada en la página web, sea clara y oportuna y sé de cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 (Acceso y transparencia de la información).
2. Estudiar la posibilidad de implementar mecanismos para mejorar los aspectos evidenciados en la encuesta, relacionados con la navegabilidad en la página web, la descarga de documentos y la funcionabilidad del buscador, de forma tal que disminuya la demora para acceder al portal, los errores constantes del sitio web y la difícil ubicación de la información solicitada.

3. Evaluar la viabilidad de implementar el trámite de solicitud y entrega de certificados laborales y de estudio vía web, con el propósito de disminuir el número de trámites presenciales en la Universidad.
4. Evaluar la implementación de diferentes mecanismos para conocer y medir objetivamente, la percepción de los clientes, sobre los trámites y servicios que ofrece la Universidad a través de la página web.



CR. (RA) OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión