



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN UMNG 2019

Documento mediante el cual se describen los resultados registrados en el año 2019 para la encuesta del nivel de satisfacción de los canales de atención a sus diferentes grupos de interés implementados por la Universidad Militar Nueva Granada

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

Objetivo

La Universidad Militar Nueva Granada, en cumplimiento de su segundo objetivo institucional “Mejorar la gestión académica y administrativa efectiva, con el fin de ofrecer servicios educativos de calidad.”, Se encuentra interesada en conocer la percepción de la comunidad Neogranadina en temas referentes a los servicios de atención al usuario ofrecidos a todos sus grupos de interés, la finalidad de esta encuesta es medir la satisfacción percibida para identificar diversos aspectos que impliquen acciones de mejora y así tomar decisiones que permitan aumentar y mantener la satisfacción de nuestros usuarios.

La encuesta fue realizada entre los días 24 de mayo de 2019 y 08 de junio de 2019 a través del portal de encuestas de la Universidad Militar Nueva Granada ID (363862), la cual conto con una participación de 369 encuestados y se diligenció en su totalidad 270 encuestas.

Caracterización

Sede:

- Calle 100
- Campus Cajicá

SEDE	
Sede Bogotá Calle 100	64%
Sede Bogotá Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	3%
Sede Campus Nueva Granada	32%
Total campo diligenciado	369

Grupo de interés:

- Alta Dirección
- Directivo
- Docente
- Administrativo
- Estudiante
- Egresado

Grupo de interés	
Administrativo	25%
Alta Dirección	1%
Directivo	5%
Docente	27%
Egresado	1%
Estudiante	41%
Total campo diligenciado	301

Modalidad de Estudio – Tipo de Vinculación

- Carrera Administrativa
- Contratista
- Distancia
- Presencial

Vinculación / Modalidad de Estudio	
Carrera Administrativa	34%
Contratista	9%
Distancia	13%
Presencial	44%
Total campo diligenciado	299

Nivel académico (Estudiantes)

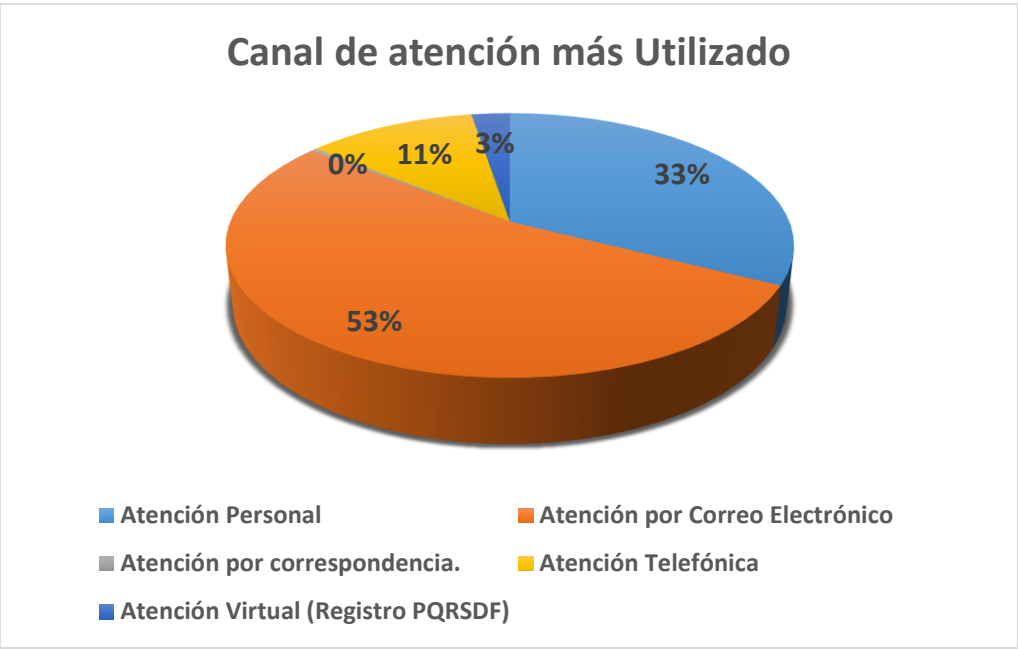
- Pregrado
- Posgrado

Nivel Académico (Estudiantes)	
Posgrado	42%
Pregrado	58%
Total campo diligenciado	259

1. ¿De los siguientes canales de atención implementados por la Universidad para la atención de sus requerimientos cual es el más utilizado por usted?

- Atención Telefónica
- Atención Personal
- Atención por Correo Electrónico
- Atención por correspondencia.
- Atención Virtual (Atención PQRSDf)

Canal de Atención	¿De los siguientes canales de atención implementados por la Universidad para la atención de sus requerimientos, cual es el más utilizado por usted?
Atención Personal	33%
Atención por Correo Electrónico	53%
Atención por correspondencia.	0%
Atención Telefónica	11%
Atención Virtual (Registro PQRSDf)	3%
Total general	270

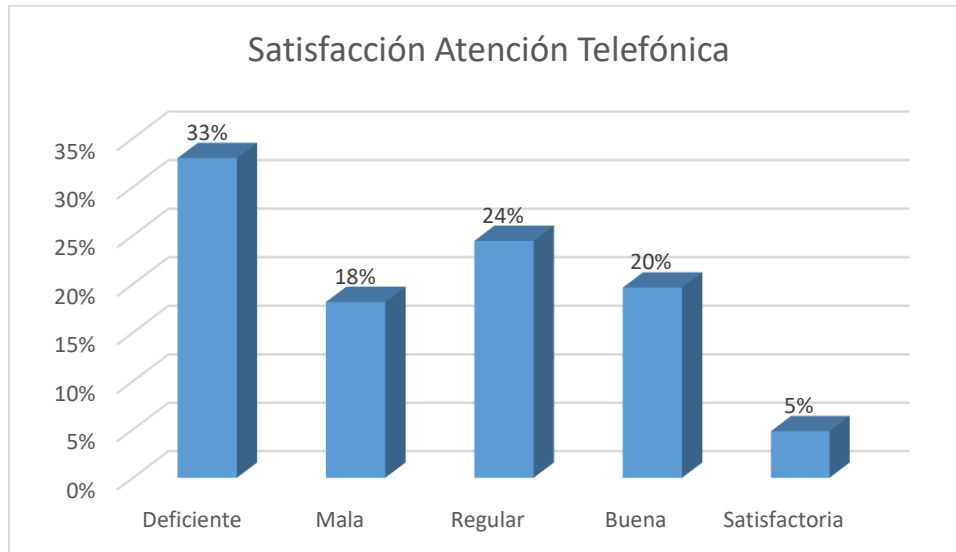


Se identifica que el canal más utilizado por nuestros grupos de interés es el correo electrónico y el menos utilizado es la atención por correspondencia, se recomienda potencializar este canal mediante seguimiento a los correos recibidos y contestados para incrementar la calidad del mismo.

- De uno a cinco, siendo uno (1) la calificación más baja y (5) la calificación más alta, como califica la atención de cada uno de los canales implementados por la Universidad para la atención de sus requerimientos.

Atención Telefónica

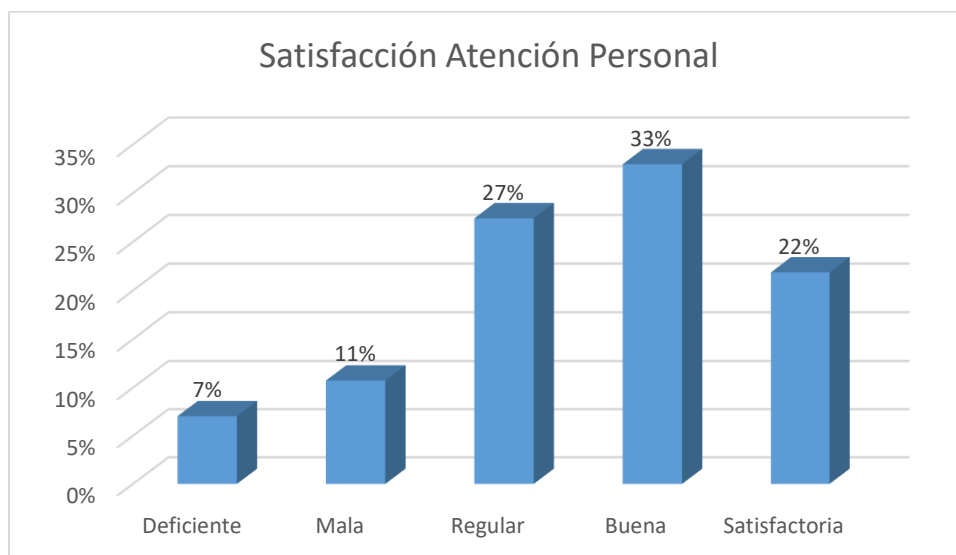
Calificación	Satisfacción Atención Telefónica
Deficiente	33%
Mala	18%
Regular	24%
Buena	20%
Satisfactoria	5%
Total general	270



Se identifica un resultado negativo en la percepción de satisfacción del canal de atención telefónica, se efectuó contratación de Contact Center como apoyo a la gestión de este canal, sin embargo, se hace necesario como medida principal realizar campañas de toma de conciencia de la importancia de la atención al interior de la institución.

Atención Personal

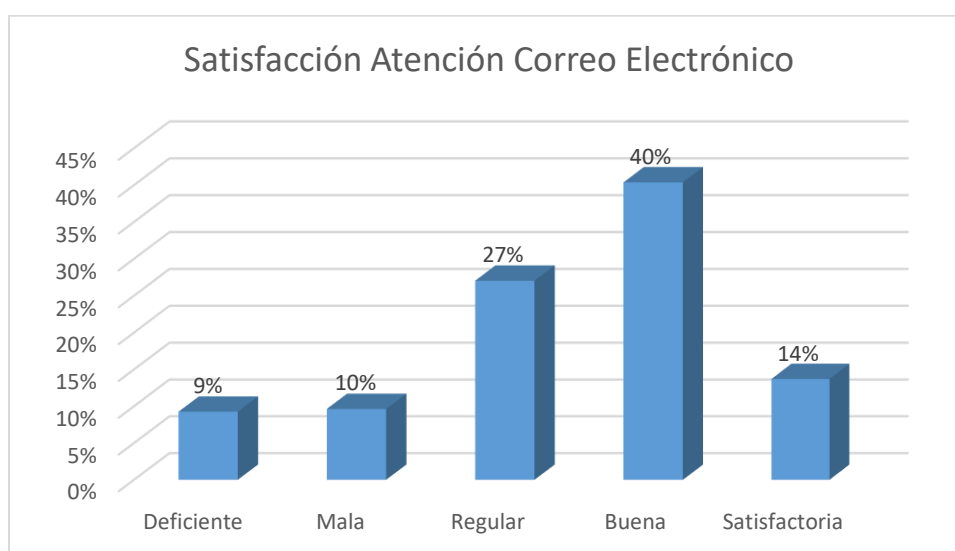
Calificación	Satisfacción Atención Personal
Deficiente	7%
Mala	11%
Regular	27%
Buena	33%
Satisfactoria	22%
Total general	270



Se identifica que el mayor porcentaje registrado para el canal de atención personal corresponde a una percepción buena, pero aun así no alcanza un nivel óptimo para un buen estándar de calidad, se sugiere reforzar para desplazar el nivel de percepción de regular a bueno o satisfactorio.

Atención por Correo Electrónico

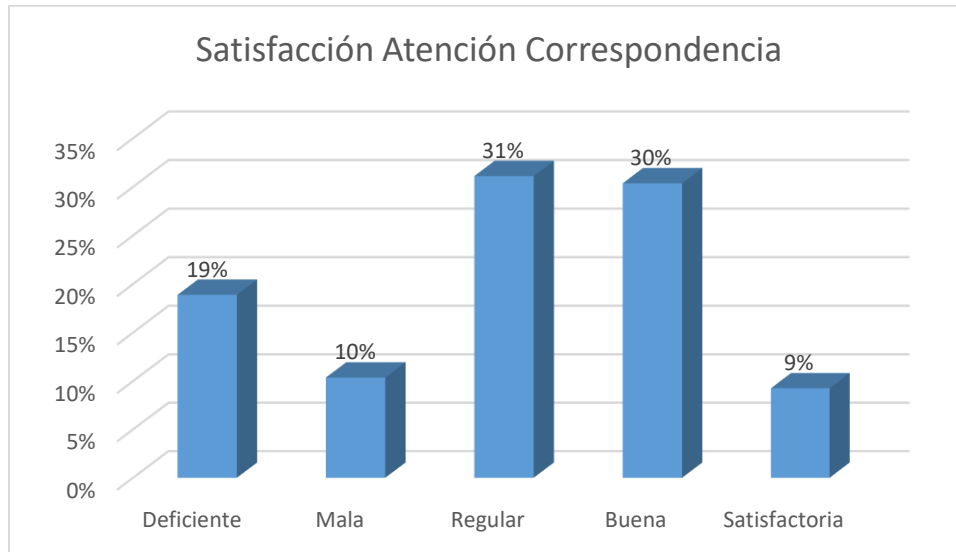
Calificación	Satisfacción Atención Correo Electrónico
Deficiente	9%
Mala	10%
Regular	27%
Buena	40%
Satisfactoria	14%
Total general	270



Se identifica que el mayor porcentaje registrado para el canal de atención personal corresponde a una percepción buena, pero aun así no alcanza un nivel óptimo para un buen estándar de calidad, se sugiere reforzar para desplazar el nivel de percepción de regular a bueno o satisfactorio.

Atención por correspondencia.

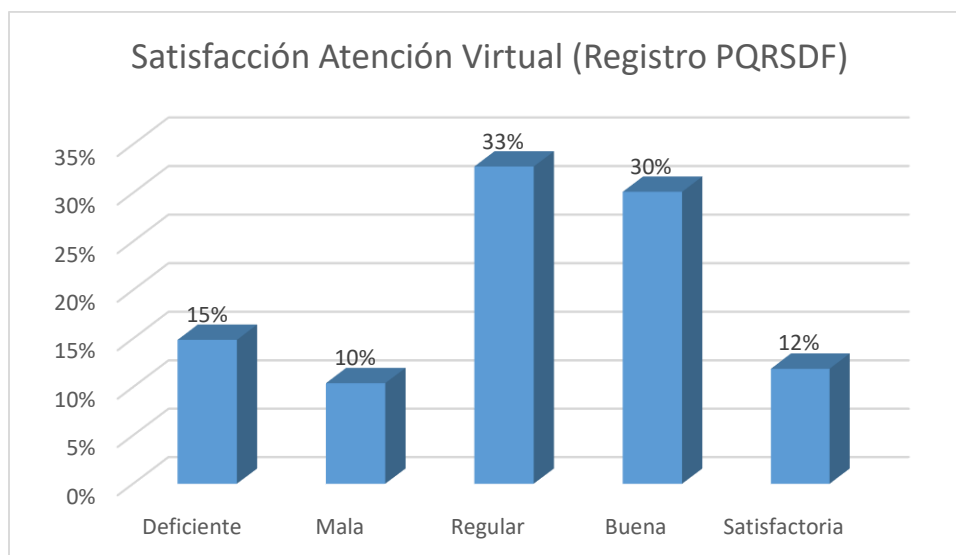
Calificación	Satisfacción Atención Correspondencia
Deficiente	19%
Mala	10%
Regular	31%
Buena	30%
Satisfactoria	9%
Total general	270



Se identifica que el mayor porcentaje registrado para el canal de atención por correspondencia indica una percepción regular, siendo este un nivel negativo de calidad, se sugiere reforzar canal de atención indicando pasos del proceso para radicación y trámites de documento.

Atención Virtual (Atención PQRSDf)

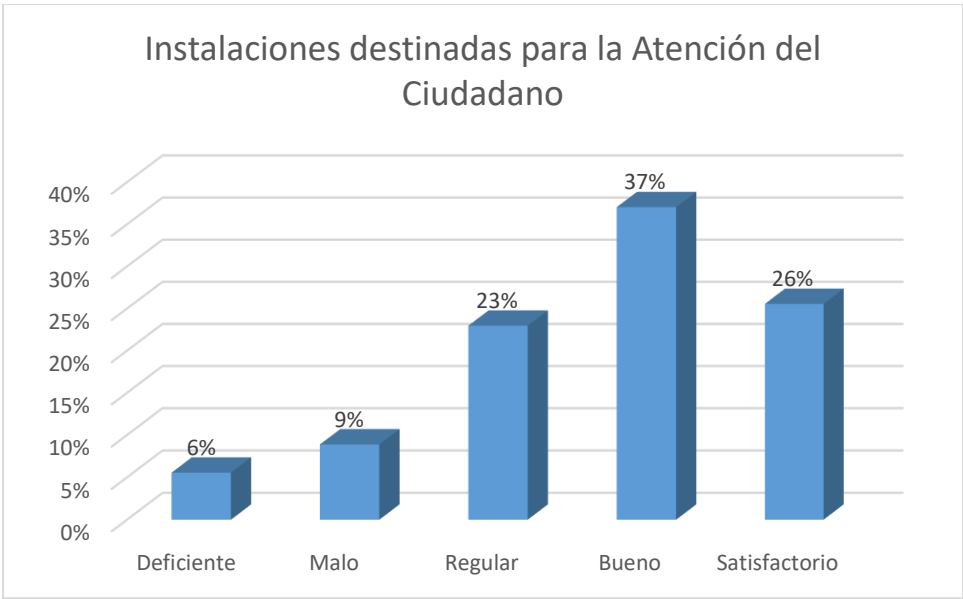
Calificación	Satisfacción Atención Virtual (Registro PQRSDf)
Deficiente	15%
Mala	10%
Regular	33%
Buena	30%
Satisfactoria	12%
Total general	269



Se identifica que el mayor porcentaje registrado para el canal de atención virtual (registro de PQRSD) indica una percepción regular, siendo este un nivel negativo de calidad, se sugiere reforzar canal de atención realizando campañas de socialización.

3. ¿De uno a cinco, siendo uno (1) la calificación más baja y (5) la calificación más alta, como califica las instalaciones destinadas para la Atención del Ciudadano?

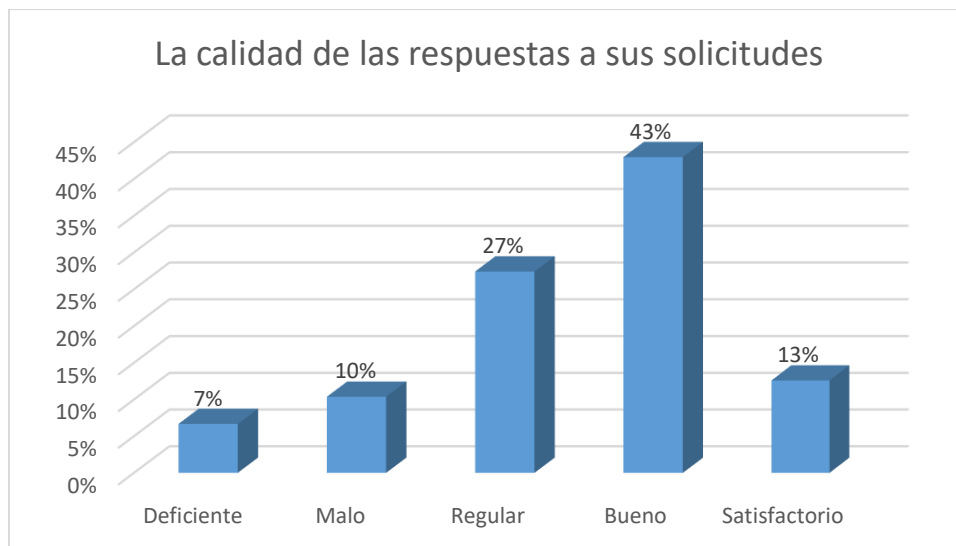
Calificación	Instalaciones destinadas para la Atención del Ciudadano
Deficiente	6%
Malo	9%
Regular	23%
Bueno	37%
Satisfactorio	26%
Total general	270



Se identifica que el mayor porcentaje registrado para las instalaciones destinadas para la atención al ciudadano corresponde a una percepción buena, pero aun así no alcanza un nivel óptimo para un buen estándar de calidad, se sugiere realizar evaluación técnica para determinar su confort y apariencia, para incrementar el nivel de satisfacción.

4. ¿De uno a cinco, siendo uno (1) la calificación más baja y (5) la calificación más alta, como califica la calidad de las respuestas a sus solicitudes?

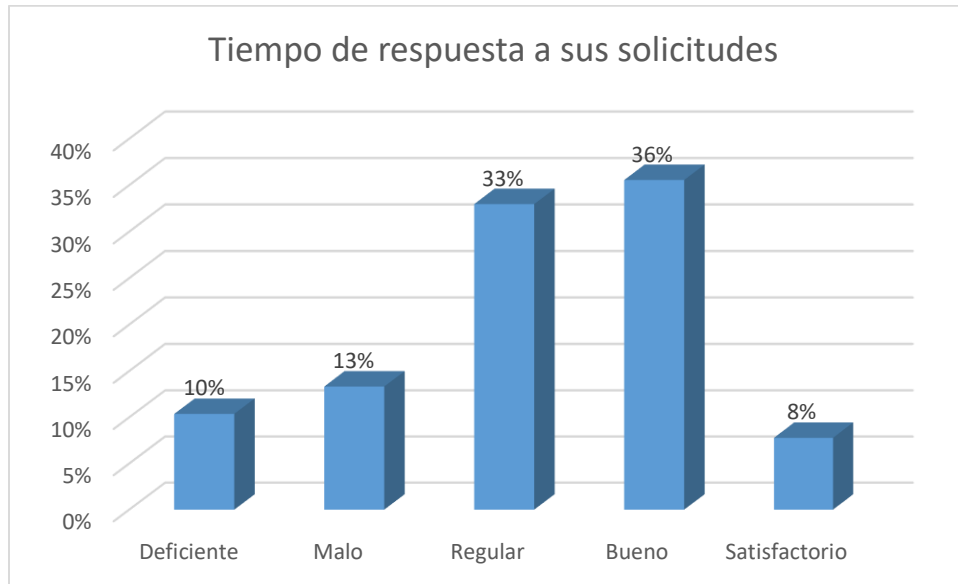
Calificación	La calidad de las respuestas a sus solicitudes
Deficiente	7%
Malo	10%
Regular	27%
Bueno	43%
Satisfactorio	13%
Total general	270



Se identifica que el mayor porcentaje registrado para la calidad de las respuestas a las solicitudes corresponde a una percepción buena, pero aun así no alcanza un nivel óptimo para un buen estándar de calidad, se sugiere realizar establecer estándares de redacción y atención personal para incrementar el nivel de satisfacción en los trámites.

5. ¿De uno a cinco, siendo uno (1) la calificación más baja y (5) la calificación más alta, como califica el tiempo de respuesta a sus solicitudes?

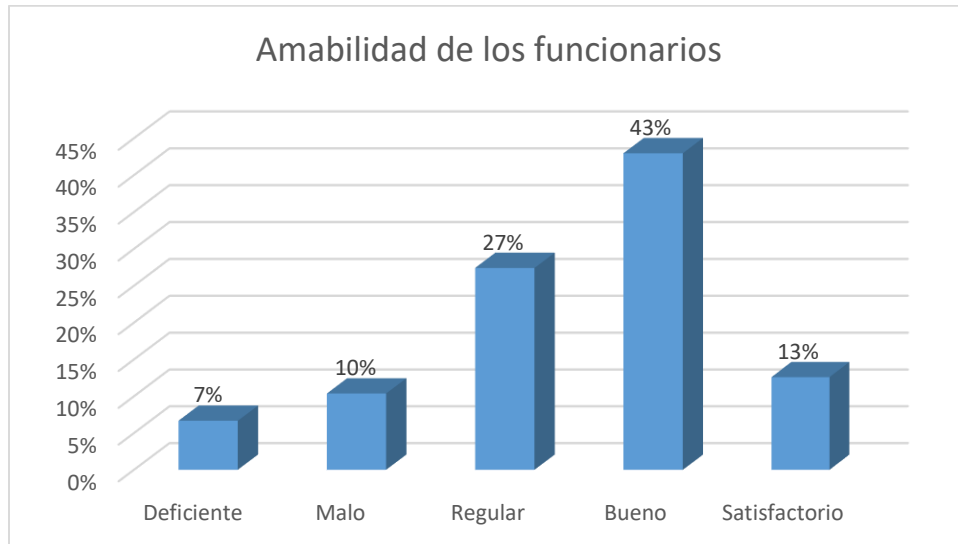
Calificación	Tiempo de respuesta a sus solicitudes
Deficiente	10%
Malo	13%
Regular	33%
Bueno	36%
Satisfactorio	8%
Total general	270



Se identifica que el mayor porcentaje registrado para el tiempo de respuesta a las solicitudes corresponde a una percepción buena, pero aun así no alcanza un nivel óptimo para un buen estándar de calidad, se sugiere revisar procedimientos y trámites para verificar posibles tareas repetitivas que puedan ser suprimidas, o implementar la racionalización de los trámites a través de la digitalización.

6. ¿De uno a cinco, siendo uno (1) la calificación más baja y (5) la calificación más alta, como califica la amabilidad de los funcionarios con la que es atendido(a)?

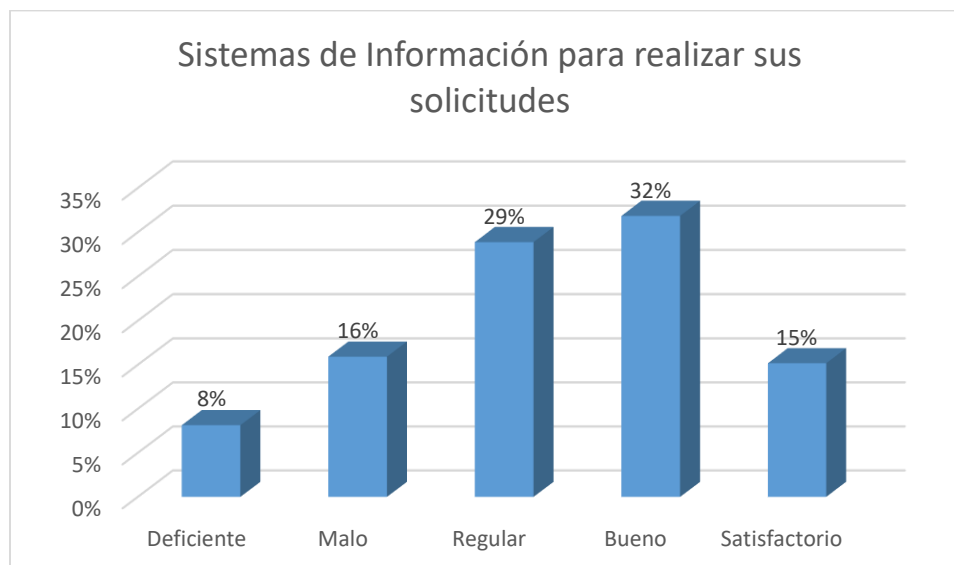
Calificación	Amabilidad de los Funcionarios
Deficiente	7%
Malo	10%
Regular	27%
Bueno	43%
Satisfactorio	13%
Total general	270



Se identifica que el mayor porcentaje registrado para la amabilidad de los funcionarios corresponde a una percepción buena, pero aun así no alcanza un nivel óptimo para un buen estándar de calidad, se sugiere reforzar el protocolo de atención establecido en el manual de Atención al Ciudadano.

7. ¿De uno a cinco, siendo uno (1) la calificación más baja y (5) la calificación más alta, como califica los sistemas de información para realizar sus solicitudes?

Calificación	Sistemas de Información para realizar sus solicitudes
Deficiente	8%
Malo	16%
Regular	29%
Bueno	32%
Satisfactorio	15%
Total general	270



Se identifica que el mayor porcentaje registrado para los sistemas de información para realizar solicitudes corresponde a una percepción buena, pero aun así no alcanza un nivel óptimo para un buen estándar de calidad, se sugiere implementar por medio de las TICS un módulo que permita el realizar los trámites en línea.

8. ¿Cuál información de su interés le gustaría que se incluyera en la página web?

- Considero que la página web es muy plana y que por lo tanto no permite que se vean los lugares claves. También hay letras súper pequeñas.
- Convenios específicos con otros países referentes a cada una de las carreras ofrecidas por los programas.
- Convenios Internacionales especialmente en el campo de la investigación.
- La emisora ya que no es conocida.
- Me gustaría que en la página Web no guardaran información vieja.
- Que la página Web tenga la información correcta y actualizada.
- Se requiere una página web más amigable que permita obtener información más rápidamente, sin tener que ir por diferentes links.
- tramites a través de web.
- La página Web debe tener un motor de búsqueda.

Conclusión

Aunque el tamaño de la muestra es pequeño, los resultados obtenidos demuestran que los niveles de satisfacción no son los adecuados, se deben realizar acuerdos con la dirección de las áreas misionales que tienen un mayor contacto con el público, con el fin de generar un mayor compromiso y toma conciencia en referencia a la importancia que tiene la atención al usuario ya que este es un factor donde se generan expectativas de los servicios ofrecidos por la Institución.