

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS Año 2021

Recopilado por Oficina asesora de Planeación y Desarrollo

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio

 universidaddelquindio

 uniquindioconectada

CONTENIDO

| | Página |
|---|---------------|
| 1.OBJETIVOS DEL INFORME | 3 |
| 2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES-PSQRD. | 4 |
| 2.1 INTERPRETACIÓN Y ANALISIS | 5 |
| 2.2 ACCIONES DE MEJORA | 5 |
| 2.3 RECOMENDACIONES | 6 |
| 3. RESULTADOS DE PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO-CSU). | 7 |
| 3.1 MEJORAS IMPLEMENTADAS EN EL SERVICIO EN EL AÑO 2021. | 7 |
| 4. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES FRENTE A LA ACTIVIDAD FORMATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL FACILITADOR DEL MACROPROCESO GESTIÓN BIENESTAR INSTITUCIONAL | 8 |
| 4.1 ACCIONES DE MEJORA | 9 |

1. OBJETIVOS DEL INFORME

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer la percepción general de los usuarios con respecto a la calidad de la atención y servicios prestados por la Universidad del Quindío en diferentes canales de atención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar oportunidades de mejora a los procesos respecto a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Divulgar los resultados de la percepción general de los usuarios con respecto a la calidad atención y servicios prestados por la Universidad del Quindío.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES-PSQRD

En el marco de la atención y trámite de las PSQRD por parte de la Universidad del Quindío, la institución aplica encuesta de satisfacción a los ciudadanos, una vez se ha dado respuesta a su requerimiento. A continuación, se presentan los resultados del año 2021:

Pregunta 1: ¿El acceso y trámite para instaurar una PQRSD en la entidad le pareció sencillo y eficaz?

| Opción | Respuesta | Porcentaje % |
|--------|-----------|--------------|
| Si | 48 | 84.21% |
| No | 9 | 15.78% |
| Total | 57 | 100% |

Pregunta 2: ¿La respuesta a la PQRSD fue oportuna?

| Opción | Respuesta | Porcentaje % |
|--------|-----------|--------------|
| Si | 44 | 77.19% |
| No | 13 | 22.80% |
| Total | 57 | 100% |

Pregunta 3: ¿La respuesta a su pregunta fue acertada y resolvió la inquietud planteada?

| Opción | Respuesta | Porcentaje % |
|--------|-----------|--------------|
| Si | 39 | 68,42% |
| No | 18 | 31,57% |
| Total | 57 | 100% |

CONSOLIDADO ENCUESTAS

| Opción | Pregunta1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Resultado |
|--------|-----------|------------|------------|-----------|
| Si | 84.21% | 77.19% | 68,42% | 76.60% |
| No | 15.78% | 22.80% | 31,57% | 23.38% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% |

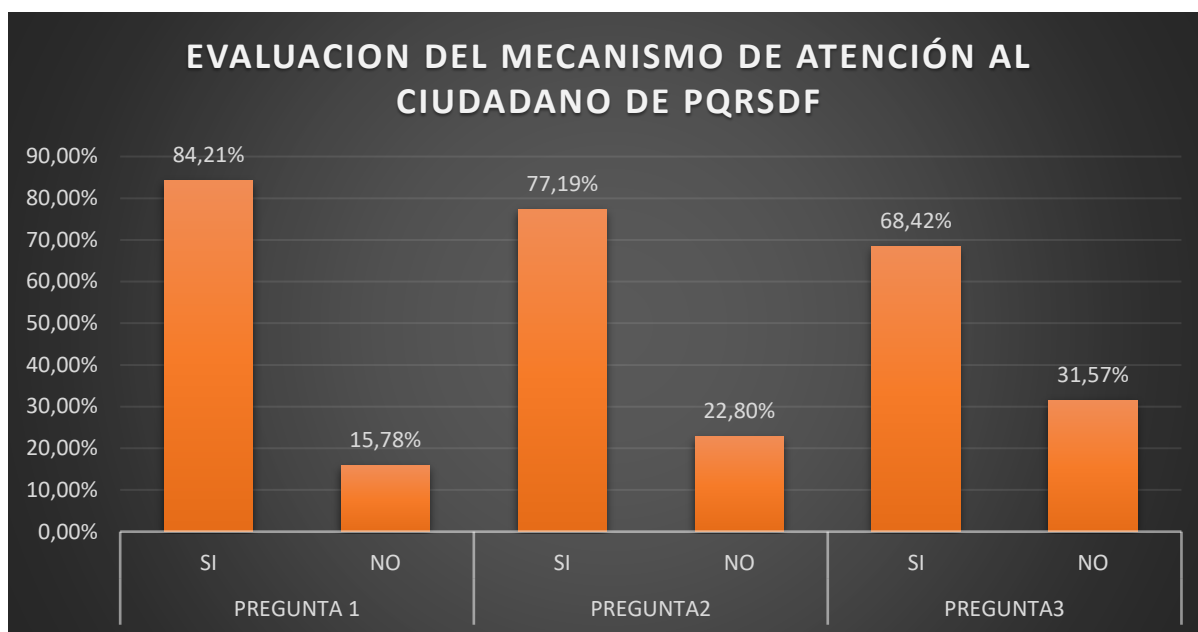


Gráfico 1. Consolidado del mecanismo atención al ciudadano año 2021

2.1 INTERPRETACIÓN Y ANALISIS

Pregunta 1. De acuerdo a la encuesta aplicada a 967 solicitudes que ingresaron en la vigencia del año 2021, de las cuales fueron respondidas 57, el 84.21% estuvo de acuerdo que el acceso y trámite para instaurar una PQRSDF en la entidad fue sencillo y eficaz, esto en virtud a que la Universidad ha ido avanzando en el mejoramiento de la difusión del proceso para instaurar PQRSDF; por el contrario, el 15.78% se mostró insatisfecho con el proceso.

Pregunta 2. De las cincuenta y siete encuestas que obtuvieron respuesta, el 77.19% estuvo satisfecho, ya que la respuesta fue oportuna y se realizó dentro de los tiempos establecidos por la ley para cada uno de los tipos de PQRSF; lo que no sucedió con el 22.80% restante, debido a que los usuarios no están de acuerdo con que los tiempos de respuesta fueron los esperados.

Pregunta 3. De las cincuenta y siete encuestas respondidas, se obtuvo que el 68.42% manifestaron estar de acuerdo con que la respuesta dada a la PQRSDF instaurada resolvió correctamente la inquietud planteada; sin embargo, el 31.57% refiere estar insatisfecho con la respuesta, ya que su petición no fue resuelta asertivamente.

2.2 ACCIONES DE MEJORA

Pregunta 1: para tratar de aumentar el porcentaje de usuarios satisfechos con la facilidad a la hora de radicar un PQRSDF, sería necesario intensificar la promoción de este servicio a través de videos tutoriales en los cuales se enseñe

detalladamente este proceso. A pesar de que existen el canal CSU para radicar solicitudes de índoles similares, así como también, un medio telefónico.

Pregunta 3: Esta pregunta deberá ser objeto de una reforma para evitar que la respuesta quede condicionada a la subjetividad del usuario.

2.3 RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar continuamente los procesos internos, se realizan las recomendaciones generales que se han podido establecer de una gestión ordinaria de la Universidad:

- Divulgar videos tutoriales de los procesos que se deben adelantar ante la Universidad.
- Respuesta oportuna tanto de extensiones telefónicas como de correos electrónicos.
- Infografías de los servicios que se centralizan en el CSU y demás dependencias de la Universidad.
- Realizar una mejora en la vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDf relacionada con la distribución de la información publicada, con el fin de que haya claridad en la información que se comunica al ciudadano.
- Capacitación a las secretarias de las diferentes oficinas de la universidad, relacionada con la nueva vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDf, con el fin, de que direccionen al ciudadano correctamente en la instauración de una PQRSDf.
- Vídeo actualizado en la nueva vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDf, del procedimiento para instaurar una PQRSDf.

3. RESULTADOS DE PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO-CSU)

El Centro de Servicio al Usuario, CSU, es el único punto de contacto de los usuarios de la Universidad del Quindío y se encarga de atender y dar solución a las solicitudes académicas y administrativas de la comunidad unquindiana. Las solicitudes se hacen a través de la opción de servicios en línea seleccionado CSU (<https://csu.uniquindio.edu.co/formulario/>).

La siguiente gráfica, muestra la cantidad de solicitudes en los años 2021.

Cantidad de solicitudes al CSU en el año 2021

| Mes | Cuenta de Fecha |
|---------------|-----------------|
| + ene | 5140 |
| + feb | 9549 |
| + mar | 4057 |
| + abr | 2087 |
| + may | 1523 |
| + jun | 1785 |
| + jul | 3596 |
| + ago | 10112 |
| + sep | 4236 |
| + oct | 2345 |
| + nov | 2122 |
| + dic | 1852 |
| Total general | 48404 |

Fuente: Área de Sistemas y Nuevas tecnologías.

Una vez resuelta la solicitud, se aplica encuesta de satisfacción de usuarios, la cual evalúa los siguientes criterios: Tiempo de respuesta Calidad Técnica (efectividad en la solución), Calidad Humana (trato por parte del agente en la gestión de la solicitud). Para el año 2021, el resultado fue del 98% de calificación excelente.

3.1 Mejoras implementadas en el servicio en el año 2021

Se implementó un formato de FAQ (Preguntas Frecuentes) que busca que los grupos de interés que requieren soporte en la UQ, consulten las principales consultas determinadas de acuerdo al histórico de casos radicados para que se orienten de una forma más ágil y rápida.

4. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES FRENTE A LA ACTIVIDAD FORMATIVA Y EL DESEMPEÑO DEL FACILITADOR DEL MACROPROCESO GESTIÓN BIENESTAR INSTITUCIONAL

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios frente a la actividad formativa y el desempeño del facilitador que brinda el Macroproceso de Bienestar Institucional.

Fórmula: $\text{Número de encuestados que califican como bueno y excelente los servicios} / \text{Total de encuestados que calificaron los servicios del Macroproceso}$

Fuente de datos y método para la medición: Resultados de la medición del proceso de formación (semestral). Este formato ha sido diseñado con el objeto de conocer las opiniones acerca de la actividad formativa y del desempeño del facilitador, para detectar oportunidades de mejoramiento. La escala de valores es: 1=muy deficientes, 2=deficientes, 3=aceptable, 4=bueno y 5=excelente.

La encuesta de satisfacción del servicio se diligenció de manera virtual con una muestra de 970 estudiantes participantes de los procesos.

Los resultados de la medición del proceso de formación, comprenden las áreas deportes y recreación – 438 (45,2%), cultura y ciudadanía – 491 (50,6%) y DESARROLLO HUMANO Y SALUD INTEGRAL – 41 (4,2%).

Resultados significativos con frecuencias acumuladas entre algunas veces y nunca:

Aspecto profesional: ¿Establece una relación entre los conocimientos impartidos y el futuro desempeño profesional del estudiante? – 8,6% (algunas veces – 7,1%, nunca – 1,5%).

Aspecto personal: ¿se interesa por la formación de los estudiantes como personas, como ciudadanos y como profesionales comprometidos con la sociedad? – 5,4% (algunas veces – 4,4%, nunca – 1,0%).

Aspecto laboral: ¿acuerda normas de convivencia al interior del grupo? – 6,9% (algunas veces – 5,1%, nunca – 1,8%).

El porcentaje de satisfacción es:

Aspecto profesional: 94,53%

Aspecto personal: 95,875%

Aspecto laboral: 94,95%

La satisfacción general con las actividades de Bienestar Institucional es del 95,11%.

4.1 ACCIONES DE MEJORA

- Fortalecer el seguimiento al cumplimiento del desarrollo de las actividades de los instructores de manera mensual por parte de los coordinadores de cada área.
- Aumentar el número de estudiantes que participan en la evaluación de satisfacción de los servicios de bienestar y del personal a cargo, de manera semestral.
- Continuar con la socialización a todos los instructores sobre temas de deserción, permanencia y desarrollo humano, entre otros; para ser incluidos en los currículos y planeación.
- Incentivar el uso de las normas de convivencia y el compromiso de los estudiantes como profesionales con su entorno.



PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada