

ESTRATEGIA FOCUS GROUP

2022

POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección de Comunicaciones y Mercadeo

Introducción

En el año 2022, se llevó a cabo un grupo focal en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, centrado en evaluar la calidad de atención a los diferentes grupos de valor: estudiantes y docentes colaboradores. Este ejercicio reveló preocupaciones significativas sobre la atención al usuario, los canales de comunicación y la precisión de la información proporcionada. Se identificaron deficiencias que impactan negativamente en la experiencia de los usuarios, lo que resalta la necesidad urgente de mejorar estos aspectos.

Objetivo

Evaluar la calidad de atención y la experiencia del usuario en los puntos de contacto de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, identificando áreas de mejora desde la perspectiva de estudiantes y docentes colaboradores.

Objetivos Específicos:

- Identificar las principales deficiencias en la atención al usuario por parte de la institución.
- Analizar la efectividad de los canales de comunicación actuales (teléfono, redes sociales, correo electrónico y portal web).
- Evaluar la claridad y precisión de la información suministrada a los usuarios.
- Recoger sugerencias para mejorar la atención y la experiencia del usuario.
- Proponer recomendaciones para optimizar la estructura del equipo de atención al usuario y los canales de comunicación.

Alcance - Público objetivo

Estudiantes, docentes, contratistas y colaboradores de la IU Digital de Antioquia.

Temáticas Abordadas:

Calidad de Atención:

- Percepción de mala calidad en la atención a los grupos de valor.
- Identificación de re-procesos y obstáculos en la atención.
- Canales de Comunicación:
- Análisis de canales obsoletos y líneas telefónicas sin atender.
- Evaluación de la sede institucional y su accesibilidad para los usuarios.

Precisión de la Información:

- Problemas de información poco clara y errónea en redes sociales, teléfono, correo y portal web.
- Importancia de contar con curadores que verifiquen la precisión de la información.

Mejoras Propuestas:

- Necesidad de crecer el equipo de atención al usuario.
- Propuestas para implementar un chat o comunidad que centralice la información para todos los grupos de valor.
- Sugerencias para brindar información de manera más ágil y oportuna.
- Experiencia del Usuario:
- Análisis de cómo la atención y la información impactan en la experiencia general del usuario.
- Importancia de recibir información en tiempo y forma.

| Acción | Nombre | Firma | Fecha |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|------------|
| Elaboró | Salim Radi Avalos | | 28/10/2023 |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma | | | |