

UMAYOR

Informe de Resultados

Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado desde la
oficina de Soporte y Desarrollo Tecnológico
Institución Universitaria Mayor de Cartagena

Elabora: Of. Soporte y desarrollo Tecnológico

2025

Enlace: https://docs.google.com/forms/d/1w5jiveUbc-ZJVOVzzqFpLZcvyG9KQuZ_sLfK093gWCw/edit#responses



Tu opinión hace más fuerte nuestro soporte tecnológico

B *I* U  

¿Recibiste soporte tecnológico? ¿Cuéntanos cómo te fue!

Sabemos que cada solicitud que atiende nuestro equipo es una oportunidad para mejorar. Por eso, **tu opinión es clave** para seguir ofreciendo un servicio rápido, efectivo y cercano.

¿Por qué tu opinión importa?

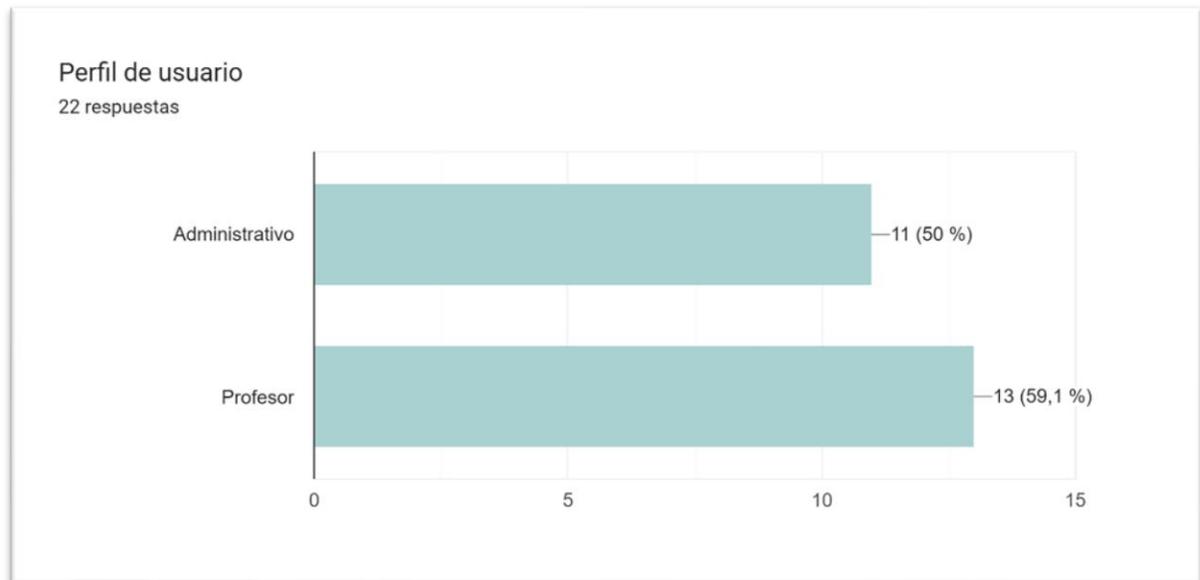
- Nos ayuda a identificar lo que estamos haciendo bien
- Nos permite mejorar procesos y tiempos de respuesta
- Fortalece la calidad de los servicios tecnológicos que usamos en toda la institución

Recuerda:

Tus respuestas son confidenciales y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio.

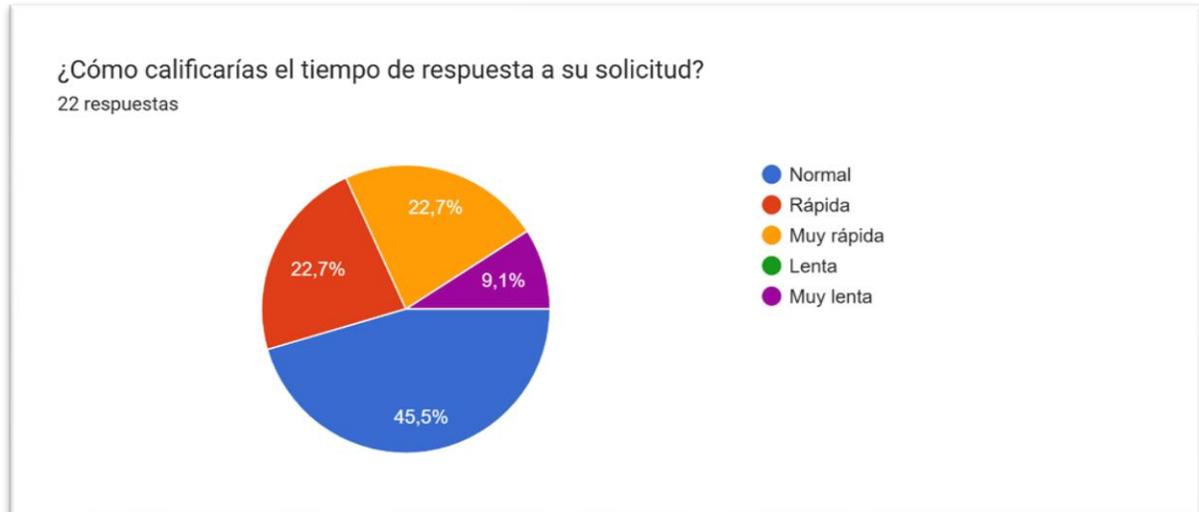
1 Participación en la encuesta de satisfacción

- Se recopilaron **22 respuestas** de personal administrativo, profesores y algunos con doble rol.
- Esto da una muestra representativa de la percepción interna sobre el servicio de soporte tecnológico.



2. Tiempo de Respuesta del servicio prestado

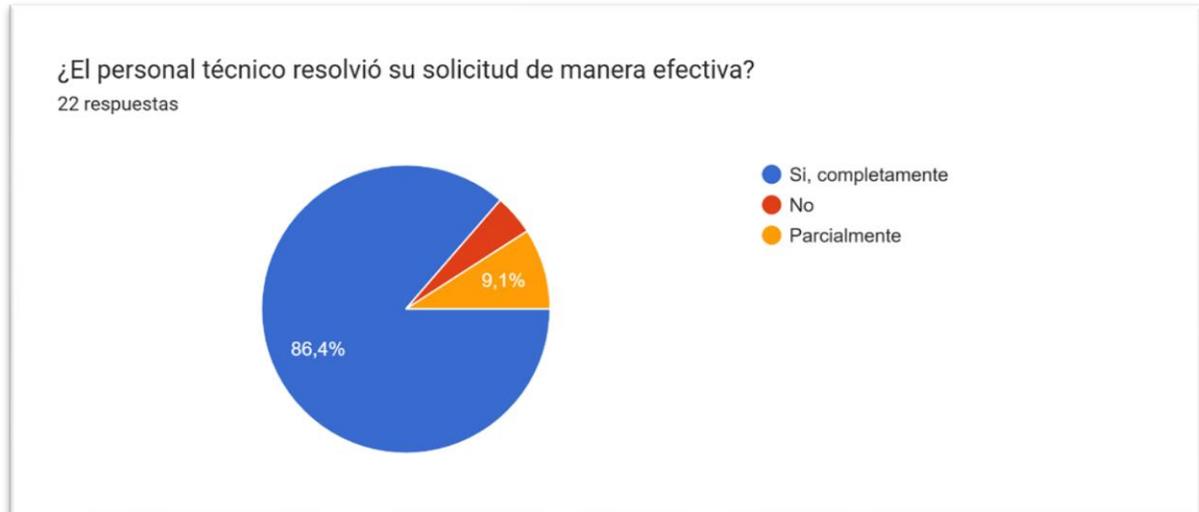
- **Normal:** 10 respuestas (45%)
- **Muy rápida:** 5 respuestas (23%)
- **Rápida:** 5 respuestas (23%)
- **Muy lenta:** 2 respuestas (9%)



La mayoría percibe el tiempo de respuesta como “Normal”. Sin embargo, un 32% lo considera rápido o muy rápido, mientras que un 9% lo calificó como muy lento, lo que indica un área de mejora puntual en casos específicos.

3. Efectividad en la Resolución de Solicitudes

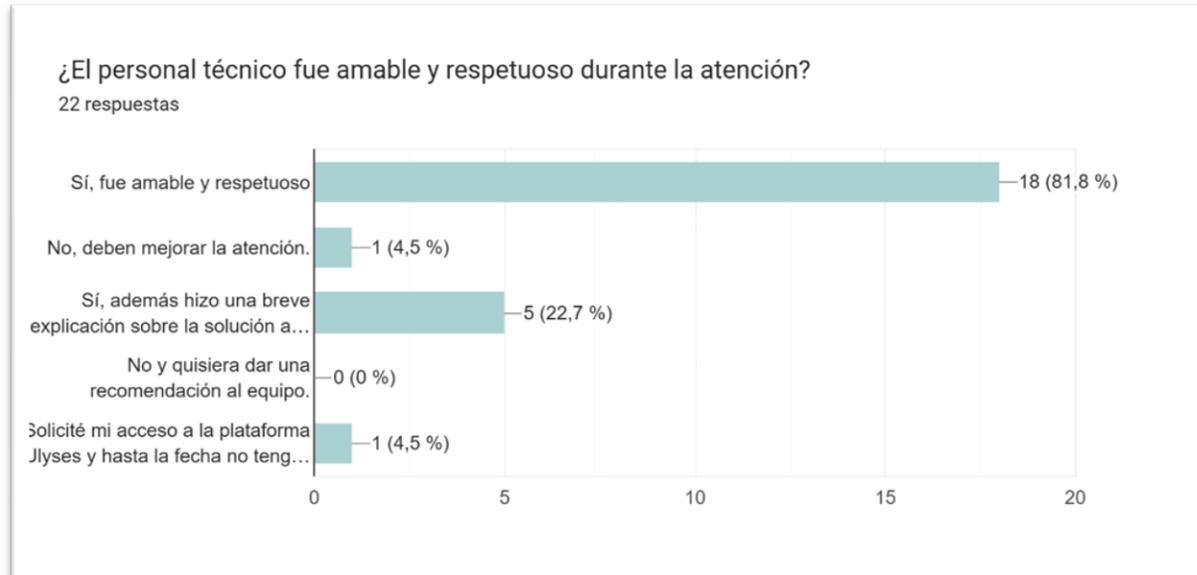
- **Sí, completamente:** 19 respuestas (86%)
- **Parcialmente:** 2 respuestas (9%)
- **No:** 1 respuesta (5%)



El servicio es en gran medida efectivo, con un alto porcentaje de solicitudes resueltas exitosamente. Sin embargo, el 14% restante evidencia que aún hay situaciones donde no se logra una solución total o adecuada.

4. Amabilidad y Trato del Personal Técnico

- **Amable y respetuoso:** 15 respuestas (68%)
- **Amable + explicación de la solución:** 5 respuestas (23%)
- **No conforme / quejas puntuales:** 2 respuestas (9%)



La mayoría de usuarios valora el buen trato recibido, e incluso algunos destacaron la explicación de las soluciones. No obstante, se registraron casos aislados de insatisfacción, donde se señala falta de atención o ausencia de seguimiento.

5. Comentarios y Sugerencias Recurrentes

Entre los aportes más frecuentes se encuentran:

- Implementar un **sistema de tickets** para seguimiento de solicitudes.
- **Mejorar los tiempos de respuesta** en casos críticos.
- Asegurar un **seguimiento posterior a las solicitudes** para confirmar la satisfacción del usuario.
- Mayor **claridad en la comunicación**, especialmente en accesos a plataformas.

¿Tienes alguna sugerencia, comentario o recomendación adicional para mejorar? Valoramos tu respuesta

15 respuestas

- no
- gracias!!
- na
- Gracias por su buena disposición siempre!
- Siempre he recibido muy buena atención, deseo que sigan así, amables siempre
- Mejorar los tiempos de respuesta con se realizan las solicitudes de soporte tecnológico
- Mejorar los tiempos de respuesta desde el soporte de Ulyses en Bogotá.
- Ninguna
- Revisar a Detalle Plataforma Ulyses

Conclusiones

1. Los servicios prestados por el área de Soporte y Desarrollo Tecnológico tiene una **alta aceptación en efectividad (86%)** y trato amable (91%).
2. El **tiempo de respuesta** es percibido como adecuado en la mayoría de los casos, aunque un pequeño grupo lo califica como muy lento.
3. Las principales oportunidades de mejora están en:
 - Optimizar la velocidad de atención.
 - Garantizar seguimiento y retroalimentación en todas las solicitudes.
 - Formalizar los procesos mediante herramientas de gestión de tickets.