

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SISTEMA INKATUN 2022

Académicos y administrativos

Dirección de Informática

Elaborado por Área de Gestión de calidad y procesos

Rocío Mendoza R.



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Informática ha implementado la nueva plataforma para atender las solicitudes de soporte de los funcionarios académicos y administrativos de nuestra Universidad.

Esta plataforma lleva por nombre **INKATUN**, que significa “**pedir ayuda**” en mapudungun. A través de esta plataforma no sólo se atiende el soporte tecnológico, sino que también servicios de otras unidades como: Servicios de Campus, Campus virtual EDUCA, Educación continua, Sitio Web institucional; con un potencial de extenderse a todas las Unidades que presten algún tipo de servicio a la comunidad universitaria.



SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS



INTRODUCCIÓN

La plataforma INKATUN, a un año de su implementación, tiene un total de **6.346 tickets resueltos** en todas las áreas.

Atiende solicitudes de soporte tecnológico a la comunidad universitaria, específicamente a académicos y administrativos de distintas unidades.

Desde enero a noviembre de 2022 se registran **4111 tickets resueltos**.



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS



OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción del uso de INKATUN por parte de académicos y administrativos.



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS



METODOLOGÍA

Diseño metodológico

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, desde la Dirección de Informática, se establece una metodología mixta, es decir, cuantitativa y cualitativa, que permita recoger las especificidades del apoyo entregado y su percepción para establecer mejoras.

Diseño de instrumentos

La técnica de recolección de información a utilizar es una encuesta acotada, que comprende 5 dimensiones. A saber: valoración del servicio, nivel de satisfacción, fortalezas, debilidades, propuestas de mejoras.

Diseño muestral

Al finalizar un ticket en la plataforma, está la opción de que los usuarios evalúen el servicio brindado. Por ahora, es una opción voluntaria, no obstante se espera concientizar a la comunidad respecto de la importancia de disponer de la información.

A la fecha la muestra es de **113 funcionarios**, que evalúan específicamente el soporte tecnológico e incidente tecnológico (fraude, cobertura wifi, etc.).

Desde mayo de 2022 se inició la aplicación de encuesta de satisfacción de los servicios brindados.



DIMENSIONES DE LA ENCUESTA

Valoración	<ul style="list-style-type: none">• ¿El soporte cumplió con sus expectativas?• ¿Recibió el soporte que necesitaba a tiempo?
Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none">• En general, ¿qué tan satisfecho/a o insatisfecho/s está con el servicio brindado?
Evaluación	<p>De acuerdo al servicio brindado indique:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fortalezas• Debilidades• Propuestas de mejora



RESULTADOS

Nota: Los resultados dan cuenta de 2 tipos de ayuda: soporte tecnológico e incidente tecnológico. Se realiza análisis estadístico de variables univariadas.

Temas de ayuda

✓ — Seleccione un tema de ayuda —

Soporte tecnológico

Gestión de Campus

Reparación y mantenimientos

Infraestructura

Campus virtual EDUCA Blackboard

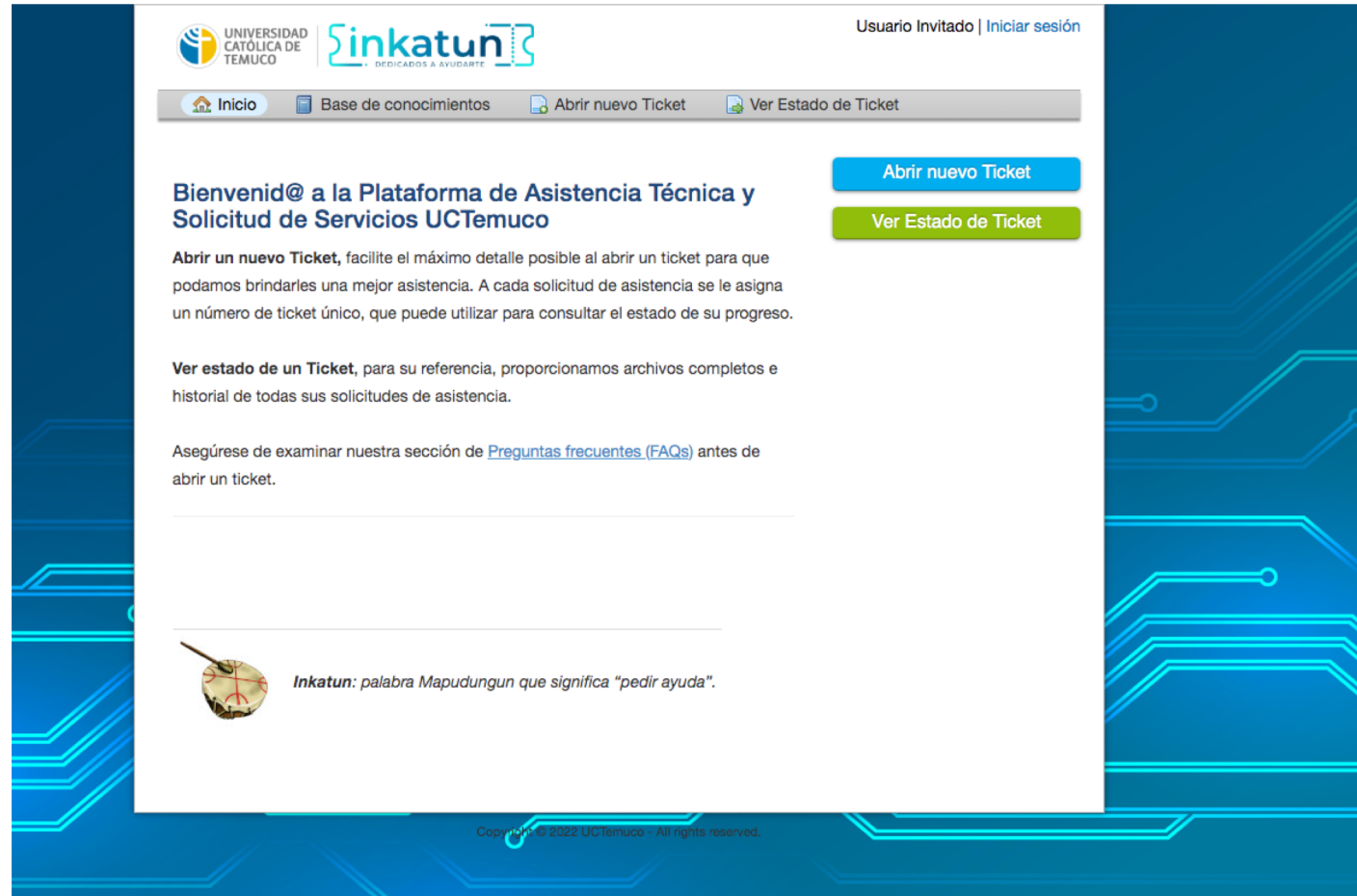
Plataforma Educación Continua

Soporte Sistemas UCT (Kellun)

Sitios Web Institucionales (CMS y gestores web)

Incidente tecnológico (fraude, cobertura wifi, etc)

Retiro de residuos & Insumo para residuos



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO **Inkatun** DEDICADOS A AYUDARTE

Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)


[Inicio](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir nuevo Ticket](#) [Ver Estado de Ticket](#)

Bienvenid@ a la Plataforma de Asistencia Técnica y Solicitud de Servicios UCTemuco

Abrir un nuevo Ticket, facilite el máximo detalle posible al abrir un ticket para que podamos brindarles una mejor asistencia. A cada solicitud de asistencia se le asigna un número de ticket único, que puede utilizar para consultar el estado de su progreso.

Ver estado de un Ticket, para su referencia, proporcionamos archivos completos e historial de todas sus solicitudes de asistencia.

Asegúrese de examinar nuestra sección de [Preguntas frecuentes \(FAQs\)](#) antes de abrir un ticket.

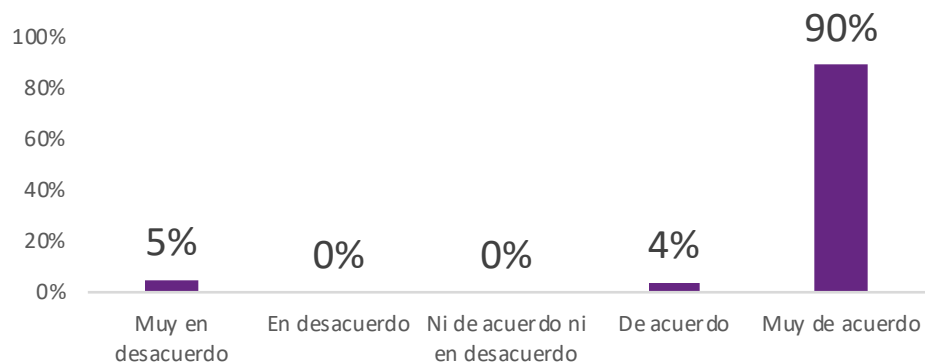
 **Inkatun:** palabra Mapudungun que significa "pedir ayuda".

Copyright © 2022 UCTemuco - All rights reserved.

Valoración del servicio entregado por INKATUN

¿El soporte cumplió con sus expectativas?

n:113



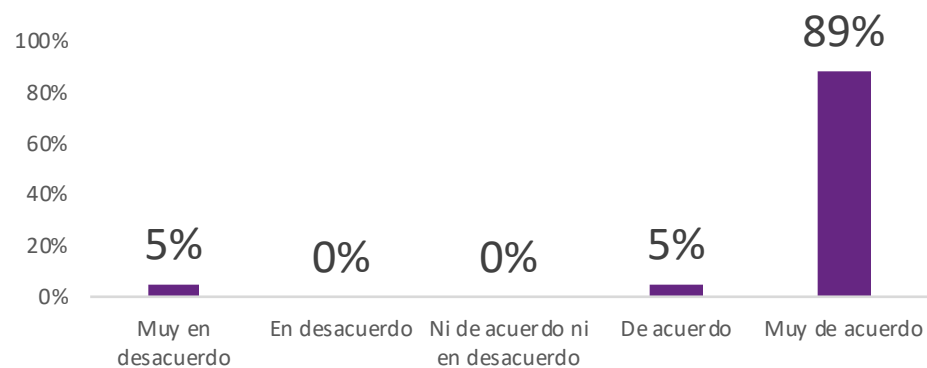
Nota: En una escala de 1 a 5, donde el 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo.

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.

Valoración del servicio entregado por INKATUN

¿Recibió el soporte que necesitaba a tiempo?

n:112

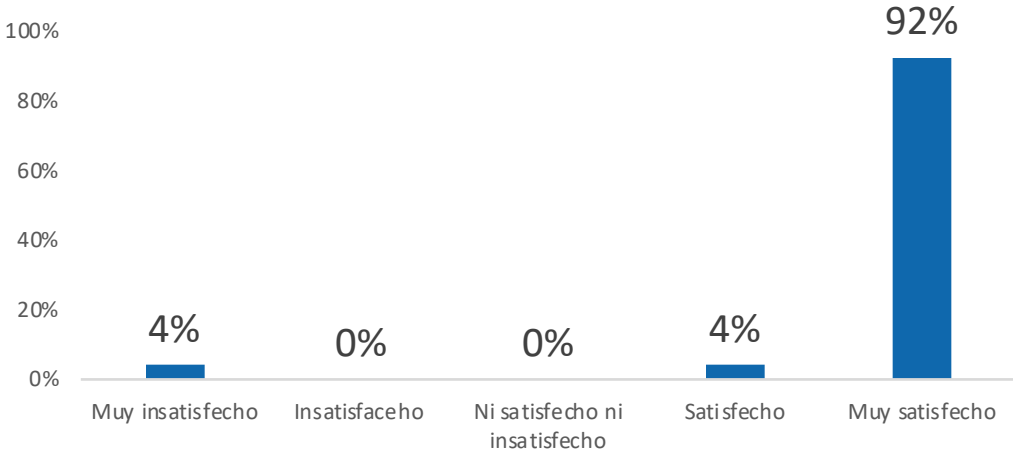


Nota: En una escala de 1 a 5, donde el 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo.

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.

Nivel de satisfacción INKATUN

En general, ¿qué tan satisfecho/a o insatisfecho/a está con el servicio brindado? n:113



Nota: En una escala de 1 a 5, donde el 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo.

Nota: Elaboración propia. Dirección de Informática.

Evaluación del servicio

Para evaluar el servicio, se establece identificar fortalezas, debilidades y propuestas de mejora. Se realiza análisis de contenido simple para el tratamiento de datos, que comprende los siguientes procesos:

- Codificación
- Categorización
- Selección de categorías principales

Principales categorías que emergen del análisis

Nota: De acuerdo al servicio brindado indique: Fortalezas, debilidades y propuestas de mejora

60%

Rapidez
relacionada a:

- Eficacia-eficiencia
- Amabilidad
- Buena disposición

8%

- Conocimiento en el área

32%

- Amabilidad
- Calidad
- Confiabilidad
- Cordialidad

Fortalezas
n:102

88%

- Ninguna debilidad

12%

- Falta de difusión de la información de ayuda
- Falta de personal para la demanda
- Información para comunicarse a través de la plataforma

Debilidades
n:112

83%

- Satisfacción y conformidad con el servicio
- Eficaz y oportuno

17%

- Mantener la buena disposición y la calidad del servicio
- Inducción a los usuarios (académicos y administrativos) en temas comunes

Propuestas de mejora n:112

Citas representativas

Análisis de contenido simple para el tratamiento de datos cualitativos.

Fortalezas

- *“La rapidez y preocupación con la que se atiende el requerimiento solicitado. Se valora la buena disposición y compromiso”.*
- *“Excelente explicación del problema y como fue solucionado”.*
- *“Respuesta rápida y claridad para explicar respecto al problema”.*
- *“Muy buen trabajo y bien explicado para el usuario”.*
- *“Servicio de calidad y muy eficiente.*
- *“Trabajo a tiempo, informa al usuario el seguimiento del requerimiento (estado de avance/progresión). El personal responde a las inquietudes, y promueve una cultura de aprendizaje en materia informática”.*
- *“Rescato siempre la amabilidad del personal para resolver las inquietudes y solucionar el inconveniente por el que uno envía el ticket”.*
- *“El asistente en tecnologías fue amable y apoyó en la próxima solicitud para una mejora permanente”.*

Citas representativas

Análisis de contenido simple para el tratamiento de datos cualitativos.

Debilidades

- *“Poco personal”. “Falta personal para la cantidad de trabajos para que son demandados/as”.*
- *“Falta de materiales al equipo, lo que retrasa los tiempos”.*
- *“Información de cómo comunicarse a través de la plataforma”.*
- *“Quizás, falta mayor difusión de la información de ayuda y orientación que se encuentra en la plataforma”.*
- *“Que nos mostraran cómo arreglarlo si se vuelve a desconfigurar”.*
- *“Falta capacitación en MAC para todos los informáticos”.*
- *“Sería necesario que los implementos a complementar el equipo, notebook UCT, fuesen accesibles más rápidamente”.*

Citas representativas

Análisis de contenido simple para el tratamiento de datos cualitativos.

Propuestas de mejora

- *“Mantener siempre buena disposición”.*
- *“Poder solucionar en paralelo con el envío del reporte o ticket de inkatun”.*
- *“Que exista inducción a los usuarios respecto a problemas comunes”.*
- *“Formulario de evaluación debiera estar integrado en sistema Inkatun”.*
- *“Dar aviso cuando vengán a las oficinas, ya que muchas veces no está la persona que solicitó el inkatun”.*
- *“La dirección de tecnología (DTE) debería hacer reuniones de coordinación con ustedes para hacer arreglos y compras coordinadas en los equipos que ellos compran”.*
- *“Quizá cuando asignen por inkatun la persona que solucionará el problema, enviar al usuario el nombre, el mail y el número de anexo para facilitar la comunicación”.*
- *“Se podría quitar el prerrequisito del recuadro "detalle de la solicitud", ya que presumo que se copia y pega lo mismo que en el "asunto”.*
- *“la solución está en manos de la institución, se requiere más personal en esa área”.*

CONCLUSIONES

- En primer lugar, es importante destacar que el instrumento aplicado viene a considerar dos de los principios de la calidad, que es el enfoque al usuario y la toma de decisiones basadas en evidencia.
- Los datos permiten tener una perspectiva de cómo está siendo recepcionado el servicio y cómo poder mejorar continuamente.
- A partir de la muestra analizada, se evidencia una valoración positiva y un alto porcentaje de satisfacción (96%), respecto de los servicios entregados vía plataforma INKATUN.
- Asimismo, tal como se señaló anteriormente, las respuestas abiertas de la encuesta, logran evidenciar cualitativamente las especificidades en torno a fortalezas, debilidades y propuesta de mejoras.
- En consecuencia, emerge la necesidad de concientizar a la comunidad respecto de evaluar y conocer su nivel de satisfacción, para poder establecer mejoras continuas a los servicios entregados por la Dirección de Informática.



www.dirinf.uct.cl



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y ASUNTOS ECONÓMICOS