

ESTRATEGIA FOCUS GROUP

POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dirección de Planeación

Vigencia 2023

Introducción

La participación ciudadana conlleva una diversidad de voces, perspectivas y aspiraciones en una comunicación armónica y de doble vía con la Institución.

Esta interacción dinámica entre los ciudadanos y la Institución es fundamental para forjar sociedades inclusivas, transparentes y representativas, por lo cual, en la presente estrategia se analiza y valora la participación ciudadana a través de una actividad denominada “focus group” que se tiene como un pilar esencial dentro de las funciones en la IU Digital de Antioquia y busca explorar las motivaciones, los desafíos e impactos de los canales de comunicación.

Es un llamado a entender cómo la voz de cada grupo de valor puede influir y moldear nuestra mejora continua.

Objetivo

Desarrollar una actividad donde se tenga la participación ciudadana de nuestros grupos de valor donde se consulte la pertinencia, eficacia, cercanía de los canales de comunicación institucionales.

Alcance - Público objetivo

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

Convocatoria

Se desarrollaron diferentes estrategias en pro de fortalecer la invitación a participar por parte del público objetivo las cuales corresponden a:

1. Pieza publicitaria publicada en los fondos de pantalla de los equipos del Nodo Subregional Valle de Aburrá, software Educatic, comunidades de WhatsApp IUD, correo electrónico institucional de colaboradores, docentes y estudiantes.

¡Inscríbete a nuestro Focus Group!
Queremos conocer tu opinión.

Participa en nuestro **Focus Group** y comparte tus ideas con nosotros. Juntos exploraremos temas importantes.

Jueves 26 de octubre de 4:00 p. m. a 6:00 p. m.
Google Meet

¡Inscríbete aquí!

www.iudigital.edu.co

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA
GOBIERNO DE ANTIOQUIA
UNIDOS

2. Formulario de Google para inscripción de personas
<https://forms.gle/2MiGWiakfb9vEGtG8>
3. Transmisión en modalidad virtual a través de plataforma Meet.

Recolección de preguntas

Se realizó recolección de preguntas relevantes sobre los canales de comunicación entre las áreas de atención al ciudadano, comunicaciones, planeación, bienestar, tecnología, académica y admisiones, registros y control. De ahí se derivaron las siguientes preguntas clave para el desarrollo del “focus group”:

1. ¿Cómo ha sido su experiencia con el nuevo portal web de la IU Digital? ¿Considera que ofrece una mejor experiencia como usuarios?
2. ¿Están familiarizados con las comunidades de WhatsApp de la IU Digital de Antioquia? ¿Qué opinan sobre la comunicación a través de este medio? ¿Qué aspectos podrían mejorar?
3. ¿Cuál es su opinión como usuario sobre la línea única de atención al ciudadano?
4. ¿Los medios de comunicación de la IU Digital le han permitido estar al tanto de actividades académicas como movilidad nacional e internacional de docentes y estudiantes, eventos académicos, convocatorias de investigación, entre otros?
5. ¿Consideran fácil identificar y acceder a las PQRSFD desde el portal?
6. ¿Cómo se siente al contactar el equipo de Atención al Ciudadano?
7. ¿Qué medio o canal considera más efectivo para enviar o recibir información de la IU Digital?
8. ¿La calidad y oportunidad de la información sobre los programas de bienestar universitario que recibe de la Institución es adecuada?
9. ¿Qué estrategias, sugerencias o recomendaciones daría para garantizar que la comunicación institucional sea inclusiva y respetuosa con la comunidad universitaria?
10. ¿Qué conoce sobre bienestar institucional? ¿Cómo le parece las actividades promovidas por este departamento?
11. ¿Considera que la información sobre las diferentes actividades promovidas por el bienestar institucional es intrusiva?
12. ¿Qué mejoras propondría en los canales de atención disponibles para los diferentes grupos de valor y por qué?

13. ¿Qué aspectos cree que podría mejorar la IU Digital de Antioquia como Institución?
14. ¿Qué opina sobre el ejercicio de Focus Group?

Desarrollo y conclusiones de la actividad

El moderador inició con la explicación de la actividad y las reglas del encuentro, donde aclaró que no se trataba de resolver inquietudes, sino de recopilar opiniones para implementar mejoras.

En cuanto a la asistencia, se contó con 28 personas distribuidas así: 13 contratistas, 5 docentes, 8 estudiantes y 2 vinculados.

Después de realizar las preguntas a los diferentes grupos de valor, se recopilaron las siguientes apreciaciones y conclusiones:

1. El portal web mejoró visualmente siendo más amigable en su navegación con respecto a la versión anterior, sin embargo, aún necesita ser más intuitivo en su uso.
2. Las comunidades de WhatsApp cumplen su propósito, aunque se están saturando debido a la creación de Múltiples grupos por áreas o grupos de valor. Es importante que estos canales lleguen a los nuevos integrantes desde el inicio de su vida académica.
3. Respecto a la línea de atención al ciudadano, los estudiantes señalan que aún falta una atención oportuna, mientras que los colaboradores y docentes reconocen el recurso humano preparado para atender solicitudes.
4. Los medios de comunicación institucionales son importantes para difundir información sobre convocatorias y eventos académicos vigentes.
5. El acceso al sistema de PQRSFD es fácil, pero el formulario no es amigable para los estudiantes y los tiempos de respuesta para asuntos urgentes aún son amplios.

Nota: se aclara que la Institución gestiona las PQRSFD de acuerdo con los tiempos establecidos en la norma.

6. Los medios más utilizados para los usuarios son el correo electrónico y el portal web.
7. Los programas de bienestar universitarios son enriquecedores y oportunos para los diferentes grupos de valor, pero se necesita mejorar la convocatoria a estas actividades.
8. La Institución maneja de manera sensata y oportuna la inclusión de cualquier grupo poblacional.
9. Aunque los canales de comunicación en general no son intrusivos, se debe mejorar el envío de mensajes a través de WhatsApp, toda vez no se respeta en diversas ocasiones los horarios de divulgación de información por este último.
10. Los altos flujos de estudiantes saturan los canales ya veces solo redirigen consultas, lo que desalienta a algunos aspirantes a ingresar a la Institución.

11. Se requiere una escucha activa de estudiantes por carrera para atender solicitudes específicas.
12. Se necesita incentivar más el trabajo autónomo por parte de los estudiantes.
13. Falta retroalimentación por parte de los docentes en la calificación de trabajos.
14. Algunos módulos en CANVAS no están actualizados, tienen los enlaces caducados y errores en diferentes materiales.

En términos generales, el ejercicio de “focus group” fue bien recibido por los participantes, por que permitió escuchar las opiniones de los diferentes grupos de valor.

Adicionalmente, se informó que esta actividad será publicada en el menú participa del portal web de la Institución donde allí reposará la grabación del encuentro y las conclusiones generales encontradas.



Fabián Erley Escudero
Director de Planeación

Acción	Nombre	Fecha
Elaboró	David Alejandro Gálvez Sánchez	07/11/2023
Revisó	Litza Verónica Cruz Londoño	15/12/2023
Aprobó	Fabián Erley Escudero	15/12/2023
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		