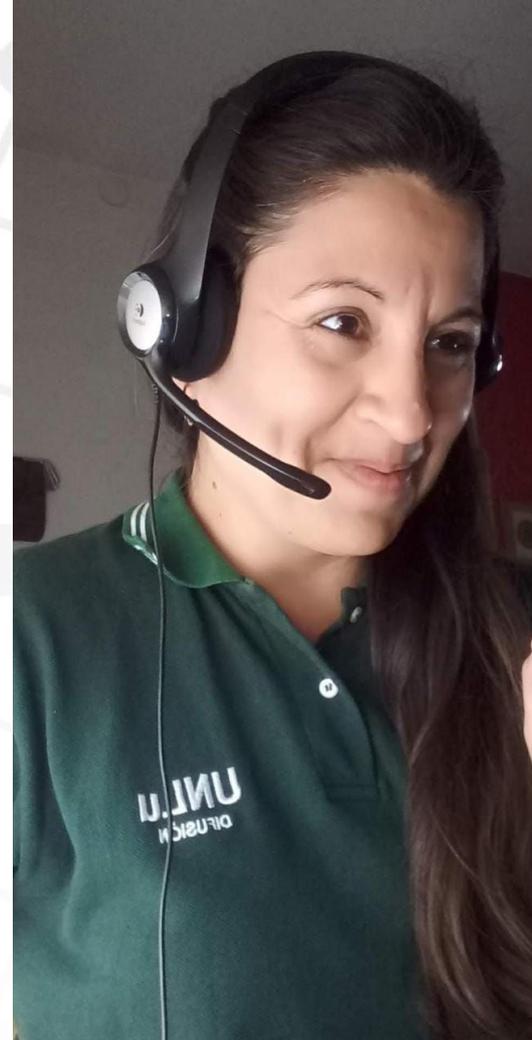


# INFORMES “ONLINE” 2021

Servicio de atención personalizada durante la pandemia

Informe del Departamento de Relevamiento y Articulación  
Dirección de Difusión e Información Institucional  
**Dirección General de Extensión**  
**Secretaría de Extensión y Vinculación**

**UNLU**  
Universidad Nacional de Luján



# Introducción

## ➤ *Servicio de atención durante la Pandemia COVID-19*

Para que la Universidad pueda mantener el espacio de intercambio personalizado que el servicio de “Informes” ofrece en la presencialidad como herramienta de acceso permanente a información institucional actualizada, desde el lunes 3 de agosto de 2020 el Departamento de Difusión Institucional sumó a sus canales de comunicación el servicio de “**Informes Online**”.

Esta nueva modalidad permitió que en el contexto de pandemia y aislamiento social la UNLu pueda seguir ofreciendo una atención inmediata, personalizada y con apoyo audiovisual a quienes estaban interesados en la oferta académica y los servicios que presta nuestra Universidad.

Además de esta modalidad, el Departamento de Difusión Institucional, dependiente de la Dirección General de Extensión, continuó atendiendo las consultas recibidas por las redes sociales institucionales Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp y por el correo electrónico [informes@unlu.edu.ar](mailto:informes@unlu.edu.ar). Cabe destacar que **en el último año se atendieron 13.532 consultas solo por e-mail.**

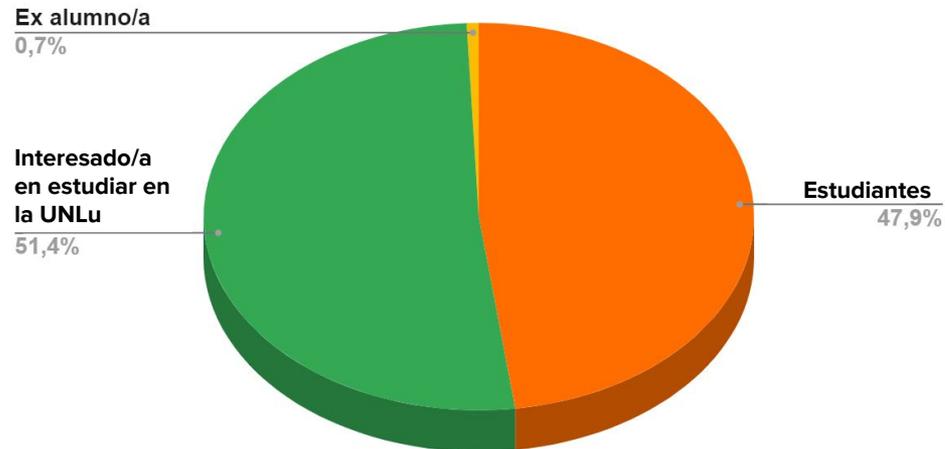
El objetivo inicial se cumplió y hoy Informes “Online” se consolidó como uno de los canales de comunicación de la UNLu más frecuentados, recibiendo consultas de aspirantes, estudiantes y egresados sobre las distintas situaciones que se fueron sucediendo durante la virtualidad, y consultas del público en general sobre las carreras y servicios de la UNLu.

Durante los meses de agosto y noviembre de 2021 se realizó una **encuesta de satisfacción a 142 usuarios del nuevo servicio** para la mejora continua del mismo. Parte de los datos que arrojó esa encuesta son presentados a continuación.

Informe del Departamento de Relevamiento y Articulación  
**Dirección de Difusión e Información Institucional**  
**Dirección General de Extensión**  
**Secretaría de Extensión y Vinculación**

# Quienes se contactaron con la UNLu durante la Pandemia

La mayoría de las consultas que recibió la Universidad durante la Pandemia provino de personas interesadas en estudiar en la UNLu. El servicio que se brindó también incluyó, para los interesados en estudiar en nuestra institución, asistencia en la realización de la preinscripción. En tanto que para los estudiantes, el servicio brindado también incluyó la asistencia en la inscripción a las asignaturas y a los exámenes.



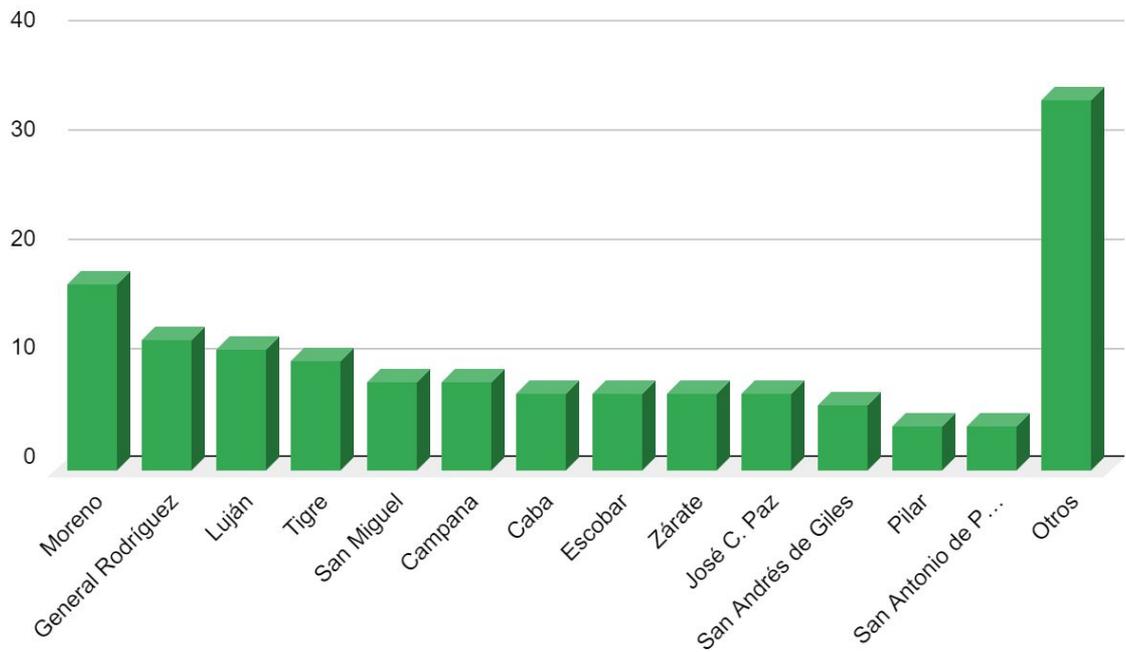
Servicio de asistencia personalizada en la preinscripción a la Universidad



Informe del Departamento de Relevamiento y Articulación  
Dirección de Difusión e Información Institucional  
**Dirección General de Extensión**  
**Secretaría de Extensión y Vinculación**

## Ciudad de residencia de quienes se contactaron con la UNLu

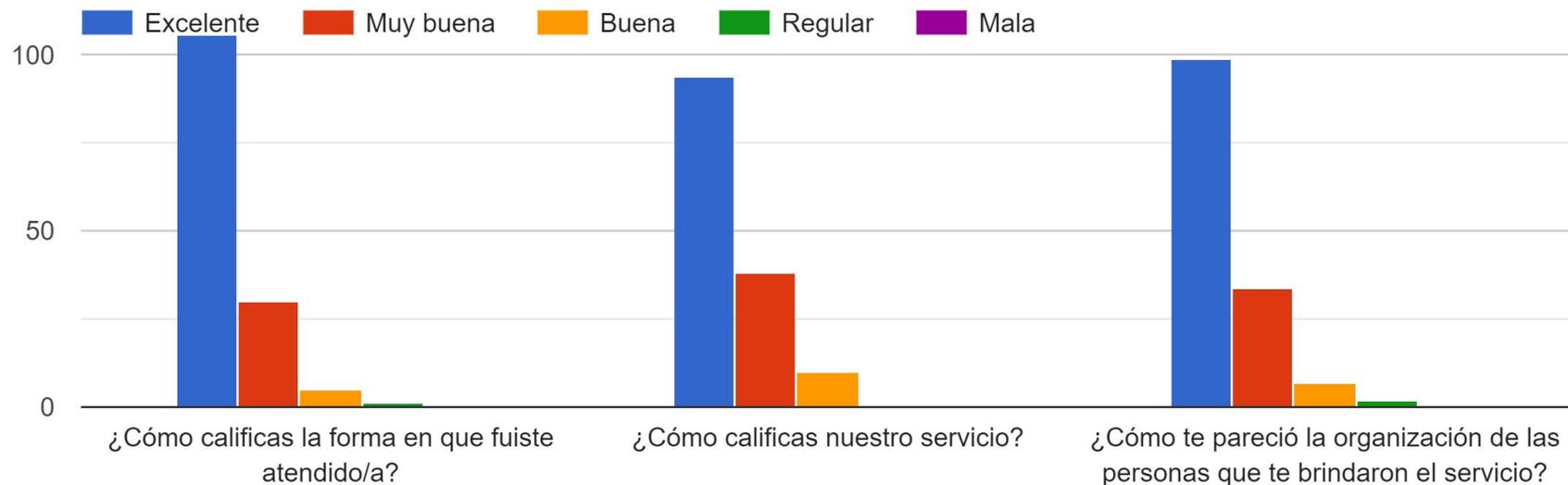
La encuesta que se realizó durante los meses de agosto y noviembre de 2021 a usuarios del nuevo servicio de atención que la Universidad brinda desde inicios de la Pandemia COVID-19, “Informes Online”, arrojó que los usuarios en su mayoría residían en la Provincia de Buenos Aires. También se recibieron consultas de otras Provincias, como Entre Ríos, La Pampa y Santa Fe entre otras. A su vez, también se atendieron consultas provenientes de países vecinos como Ecuador y Colombia.



En el gráfico pueden verse los municipios de residencia de la mayoría de las personas que realizaron la encuesta.

## Nivel de conformidad de los usuarios del nuevo servicio de la UNLu

Quienes durante la Pandemia de COVID-19 se contactaron con la UNLu a través del nuevo servicio de “Informes Online”, expresaron un alto nivel de conformidad en cuanto al servicio, la organización dispuesta y la atención recibida por los trabajadores/as.



Informe del Departamento de Relevamiento y Articulación  
Dirección de Difusión e Información Institucional  
**Dirección General de Extensión**  
**Secretaría de Extensión y Vinculación**

# Conclusión

## ➤ **Nuevo servicio de atención de la Universidad: “Informes Online”**

De los datos analizados, se infiere que este nuevo servicio ha superado los objetivos planteados, en tanto que no solo permitió a la Universidad mantener un espacio personalizado de consultas y acceso a la información propio de la pre pandemia, sino que se posicionó como la herramienta más práctica a la hora brindar una asistencia virtual y con apoyo audiovisual en tiempo real, a las distintas instancias de preinscripción a la Institución o de inscripción a asignaturas y exámenes que deben realizarse en plataformas de la UNLu con las que los usuarios a priori no están familiarizados.

A su vez, atendiendo a la conformidad expresada por los usuarios en la encuesta de satisfacción del servicio y al cumplimiento con creces de los objetivos inicialmente planteados, la Dirección de Difusión e Información Institucional mantendrá el nuevo servicio aún en épocas de post pandemia y de retorno a la presencialidad, como así también reforzará la difusión del mismo.

Departamento de Relevamiento y Articulación  
Dirección de Difusión e Información Institucional  
**Dirección General de Extensión**  
**Secretaría de Extensión y Vinculación**

