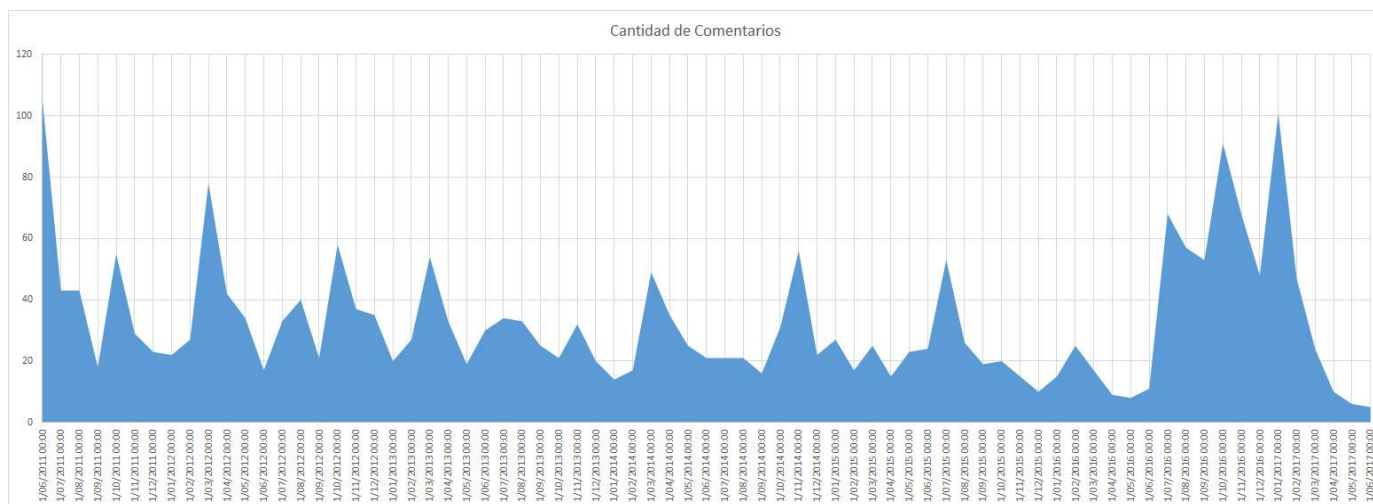


Análisis de aportes del público a través de comentarios en medios electrónicos

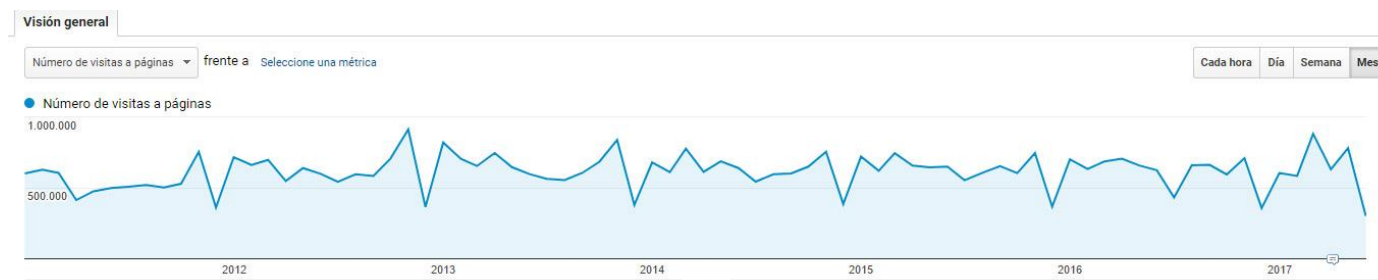
UCR

La Universidad de Costa Rica responde y canaliza comentarios en los espacios dispuestos en el sitio web principal www.ucr.ac.cr, y las redes sociales oficiales de la institución. A la fecha de junio de 2017, el sitio web principal cuenta con 2373 comentarios, recopilados desde junio de 2011.



Gráfica de cantidad de comentarios en el sitio web, por mes, desde junio de 2011

En promedio hay unos 32 comentarios por mes. Se nota un incremento considerable en los comentarios a partir de que se abre el espacio de consultas de la sección de Transparencia del sitio web UCR, aproximadamente hace un año, a pesar de que el flujo de visitantes se ha mantenido estable en los últimos años:



Gráfica de cantidad de visitas al sitio web, por mes, desde junio de 2011

A los comentarios se les ha publicado 90 respuestas en línea y se han hecho unas 2021 por correo electrónico.

Entre los cambios o mejoras que la UCR ha realizado como resultado de aportes del público a través de consultas en el sitio se encuentran:

- Debido a la gran cantidad de preguntas sobre los pasos del proceso de **Admisión y los requisitos**, creamos la infografía de admisión (<http://www.ucr.ac.cr/estudiantes/admision/>) y ampliamos los contenidos sobre la Prueba de Aptitud Académica, Pruebas especiales, Prueba de habilidades cuantitativas y Admisión diferida.
- Realizamos un recopilado de las **preguntas frecuentes sobre admisión**. A partir de las resoluciones de la Vicerrectoría de Docencia, creamos la sección de Preguntas frecuentes sobre admisión <http://www.ucr.ac.cr/estudiantes/admision/preguntas-frecuentes-admision.html> que se actualiza cada inicio de periodo de inscripción. Este no es solo para primero ingresos, sino que también detalla para traslados de carrera o recinto, notas congeladas y otros.
- **Inseguridad en el campus y hechos violentos reportados**: refuerzos en la seguridad y la iluminación en la universidad. Esto se ha comunicado por UCR Informa.
- Sentir universitario sobre más **opciones sostenibles de transporte**: Junto con la FEUCR y la OSG se instalaron cicloparqueos, y se ampliaron los horarios de buses. Todo esto se detalla en las secciones correspondientes del sitio web, y se acompaña con un mapa que señala las ubicaciones.
- Dudas **específicas de los estudiantes**: creamos el perfil de estudiantes, en donde se muestra información que específicamente es de su interés y consulta regularmente.
- Dudas sobre el **seguro, póliza y fondo estudiantil**: realizamos una sección infográfica que explica cómo usarlos y en qué consisten <http://www.ucr.ac.cr/estudiantes/seguro-poliza-fondo-estudiantil.html>
- Dudas sobre el **proceso de graduación y su complejidad**: realizamos una sección detallada de los pasos de graduación junto con la ORI <http://www.ucr.ac.cr/estudiantes/graduacion.html>
- Ante las consultas que genera la dinámica de **las construcciones y los espacios de parqueo**, realizamos la sección UCR construye y la nota web sobre las opciones sostenibles y parqueos alternos <http://www.ucr.ac.cr/noticias/2017/03/15/viaje-a-la-u-en-transporte-sostenible.html>
- Aumentamos la periodicidad y la cantidad de noticias con enfoque de servicio, para facilitar e informar sobre los procesos que los distintos públicos realizan con la universidad.
- En promedio se responden 7 mensajes director diarios vía Facebook para responder consultas variadas sobre el quehacer de la universidad.

Actualizado en junio de 2017.