

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2017

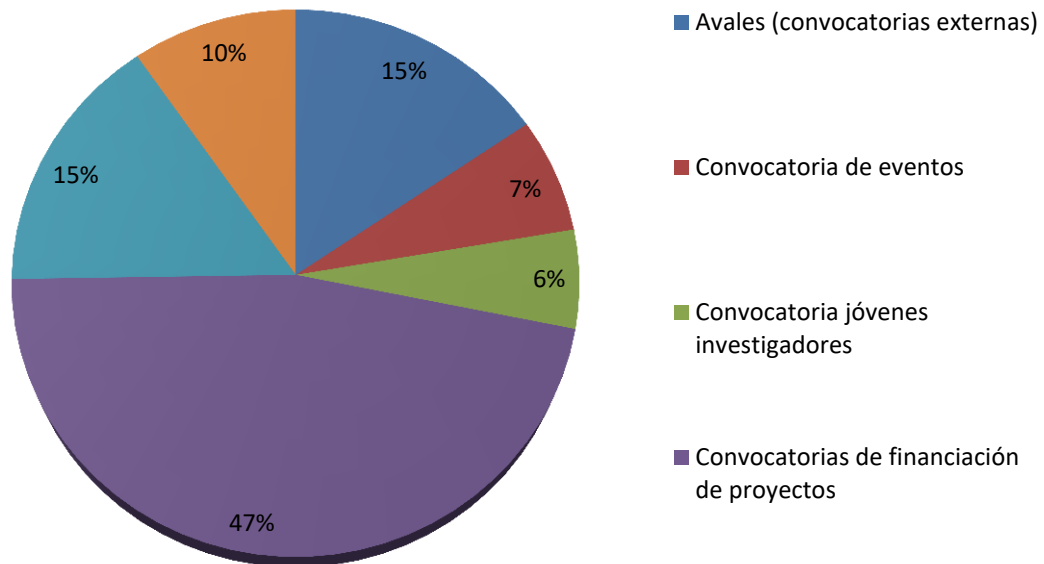
FICHA TÉCNICA:

1. Nombre del Servicio	Promoción de la investigación
2. Objetivo	Esta encuesta ha sido diseñada con el fin de conocer su percepción sobre los servicios del macroproceso de Investigación y Creación Artística que presta la División de Investigación de la Sede Bogotá, para así emprender acciones de mejoramiento con base en su opinión como usuario
3. Tipo de Estudio (Cuantitativo-Cualitativo)	Cualitativo - Cuantitativo
4. Descripción de la Población (Características del perfil del usuario)	Investigadores sede Bogotá, Estudiantes sede Bogotá, Participantes en eventos de socialización organizados por la DIEB, Investigadores postulados a convocatorias (postdoctores), docentes sede Bogotá
5. Descripción del Contenido de la Encuesta (No de preguntas, atributos del servicio evaluados y escala de medición)	Número de preguntas: 6 Atributos evaluados: Frecuencia, calidad, agilidad, eficiencia, pertinencia, claridad y calidad del servicio. Escala de medición: 1 indica el grado de satisfacción más bajo, y 5 el grado de satisfacción más alto.
6. Tipo de Muestreo (Aleatorio simple)	Aleatorio
7. Fecha de Aplicación	14 de marzo al 4 de abril de 2018
8. Método para el análisis de resultados (Excel, herramientas on line, paquete estadístico, etc.).	Herramienta Online (Google Docs)

RESULTADOS:

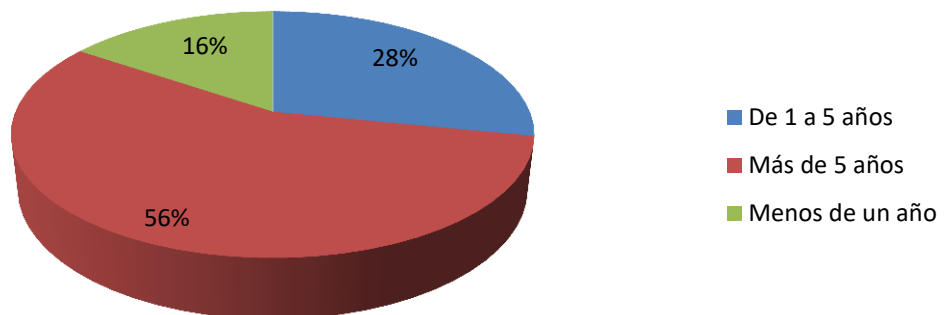
1.

¿Qué servicio o apoyo ha recibido por parte de la División de Investigación sede Bogotá?



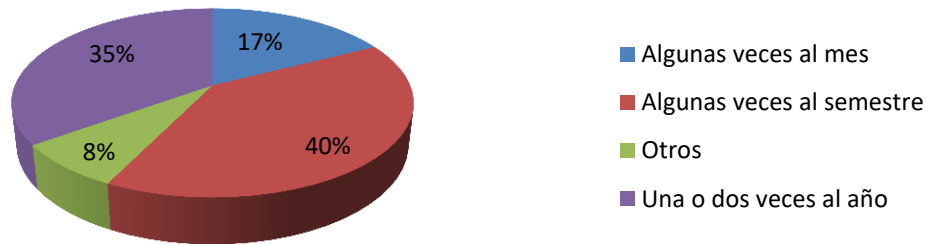
2.

¿Hace cuánto tiempo es usuario de los servicios ofrecidos por la División de Investigación sede Bogotá (DIB)?



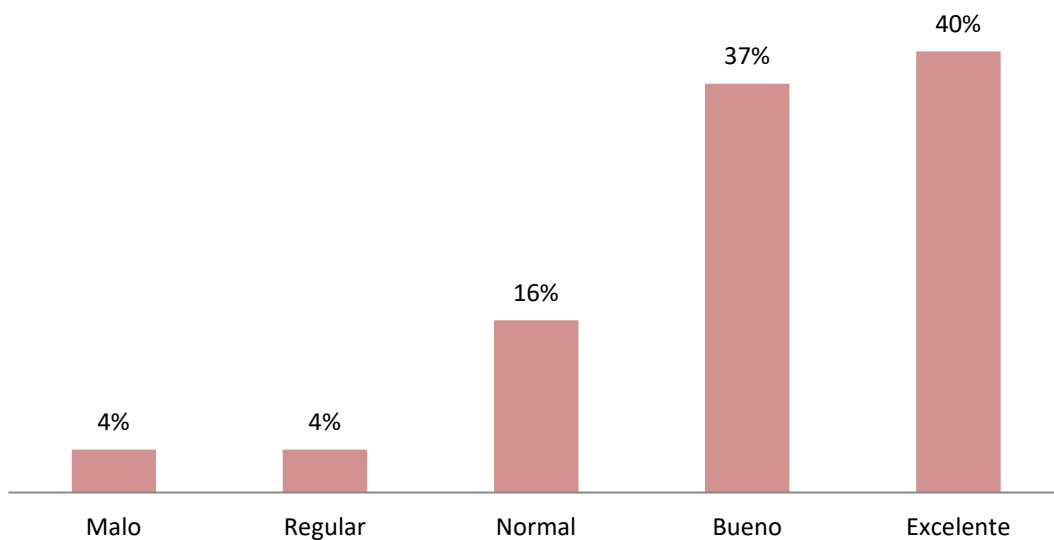
3.

¿Aproximadamente con qué frecuencia utiliza los servicios ofrecidos por la División de Investigación sede Bogotá (DIB)?

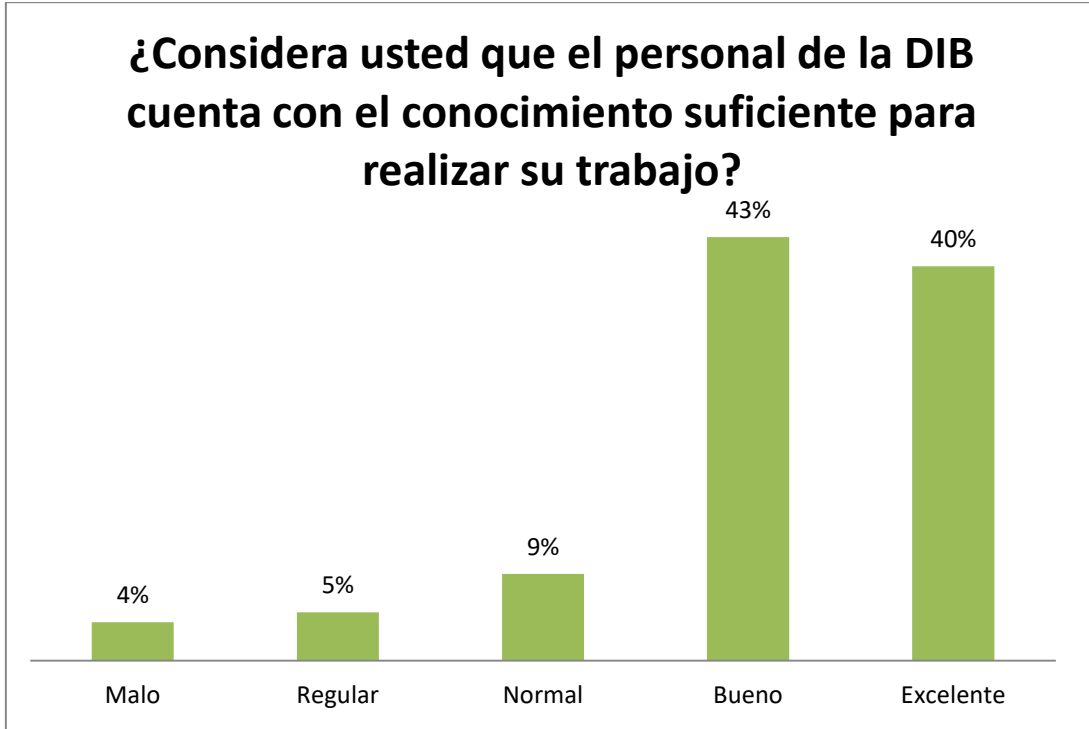


4.

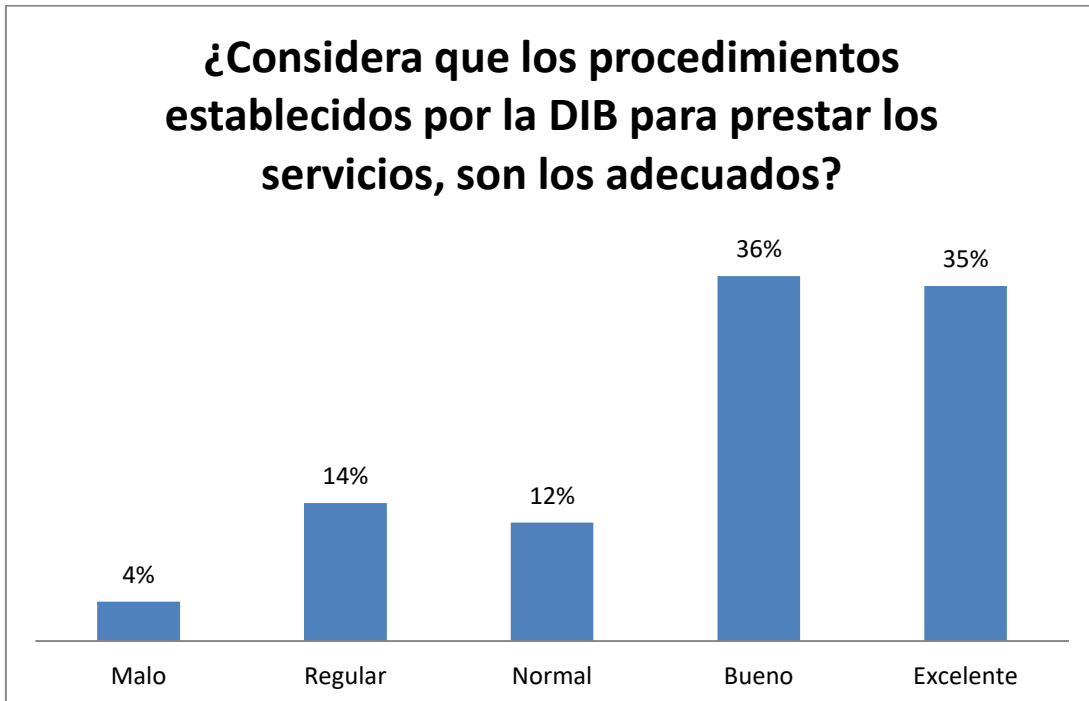
¿Recibe atención oportuna y adecuada cuando visita o se comunica con la DIB?



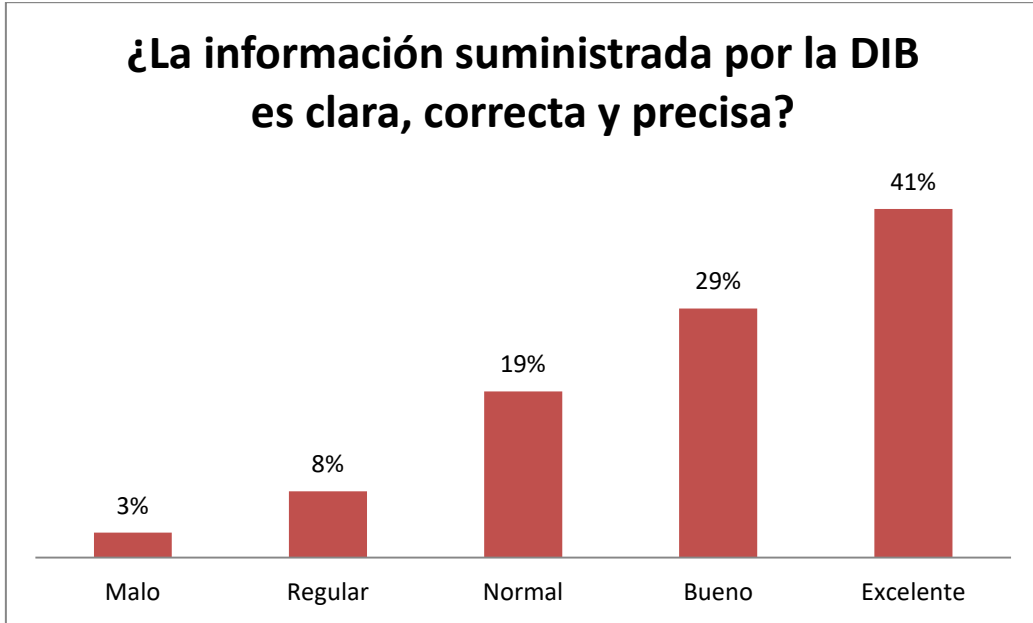
5.



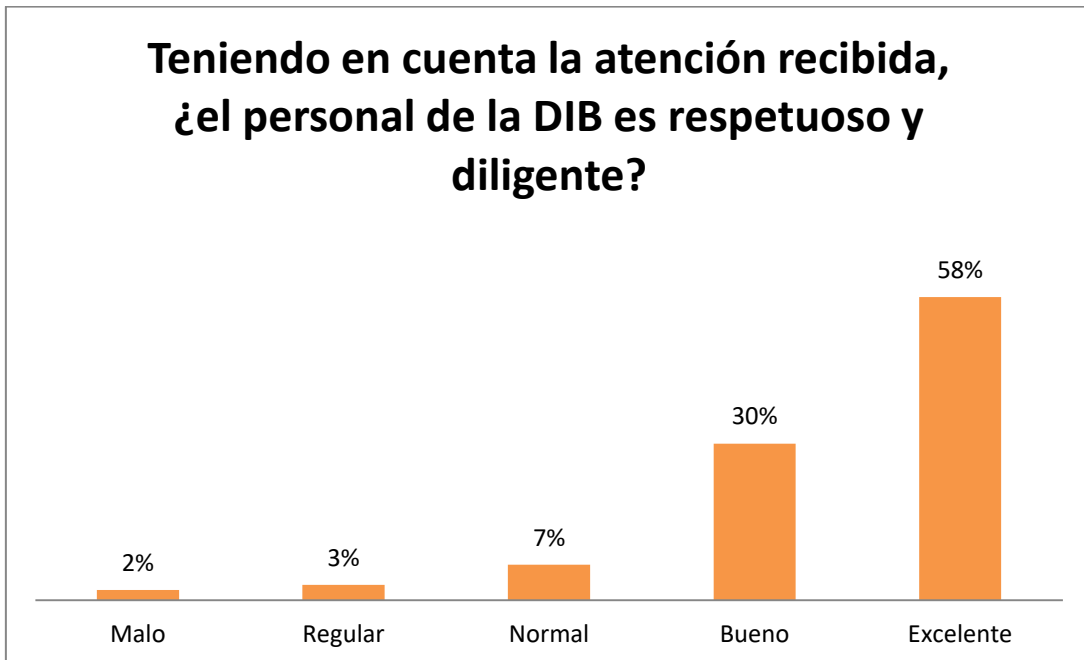
6.



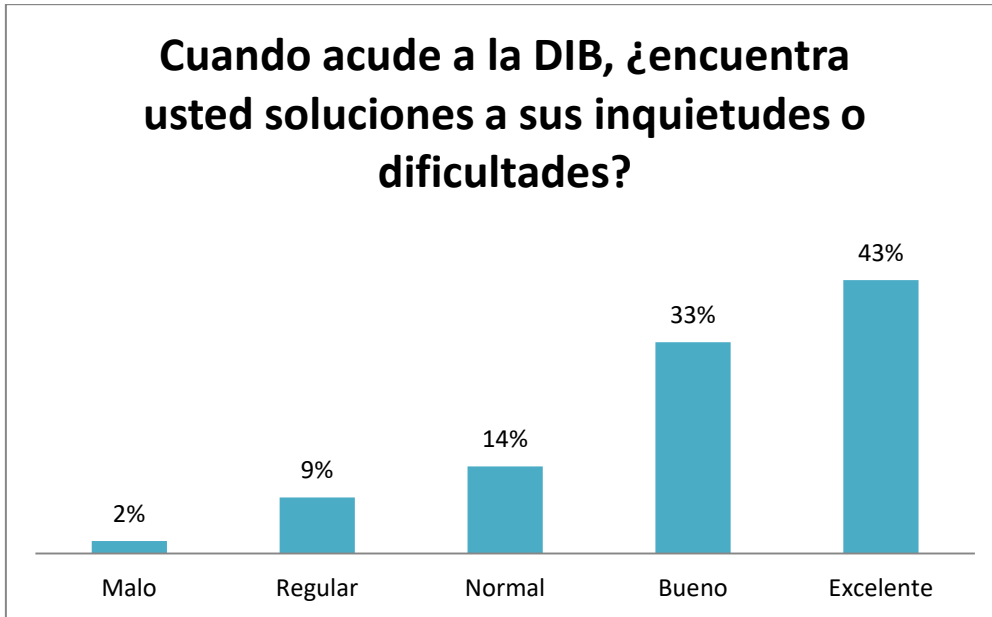
7.



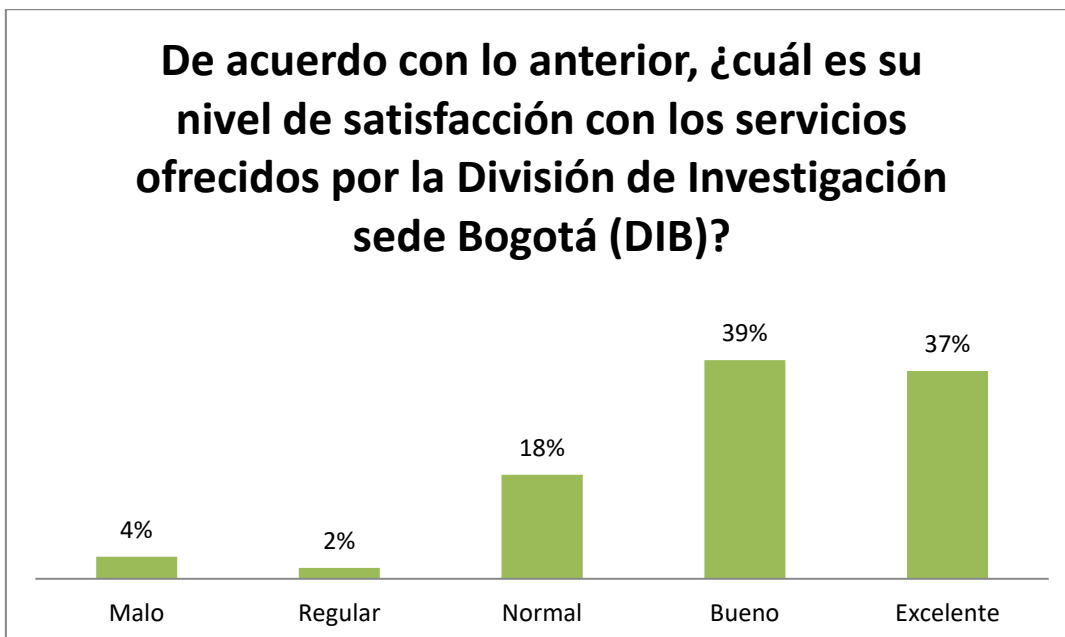
8.



9.



10.



11. **¿Tiene recomendaciones o sugerencias acerca de los servicios prestados por la DIB?**

RESPUESTAS
Agilizar procesos administrativos que eviten demoras en la ejecución de presupuestos de investigación.
la primera pregunta no permitía indicar que uno accedió a la DIB para más de un servicio
Sería interesante conocer quién y qué se investiga en la UN, a veces para la ejecución de un proyecto uno busca afuera lo que hay en casa

Debe mejorar el sistema de Hermes y las fecha de cerra de convocatorias son de días hábiles, no domingos y festivos.
Quisiera que cuando se abra una convocatoria y se plantee un tiempo para aclaraciones y reclamos, no se adjudiquen los recursos hasta no obtener el resultado de estas reclamaciones (por ejemplo que un proyecto no aprobado pase a ser aprobado), esto lo digo porque me paso y ya casi va un año de que el proyecto fuera aprobado y no hemos podido acceder a los recursos.
Mas diligencia de algunos funcionarios
Muchas gracias. Todo se atendió de la mejor manera.
Hay convocatorias reagendadas, generan mucha expectativa y luego, no hay dineros. Aprueban convocatorias y tardan muchísimo en el envío de los dineros. Los estudiantes se perjudican y los proyectos también. Si hay externos, la U queda mal
Más precisión en cuanto a los términos de referencia de las convocatorias para evitar confusiones y no inhabilitar a beneficiarios de algunas convocatorias para aplicar a otras si hay razones que justifiquen la aplicación respecto a aquellos que no han sido beneficiarios.
Ojala se pueda contar con más presupuesto, para financiar más proyectos.
Considerar la posibilidad de mejorar los tiempos de respuesta
La redacción de las convocatorias puede ser mas directa y precisa para facilitar la aplicación en hermes. Además, me parece que deben buscar que se reduzca los documentos que piden para aplicar. Me refiero, por ejemplo, a los anexos que piden de la hoja de vida de los investigadores visitantes.
El tiempo que se requiere para los tramites administrativos es muy alto
A veces considero que debería buscarse la forma de evitar tanto papeleo y burocracia con el fin de optimizar los procesos
Fortalecer las competencias de los tutores en particular de las tesis doctorales no por ser PhD significa que necesariamente tenga las competencias para dirigir una investigación doctoral. Continuar el apoyo al bilingüismo en la UN
Replantear su funcionamiento
Aunque se entiende que existen recursos limitados, al limitar la participación en las convocatorias a los docentes que tienen un proyecto en ejecución, lo único que hace es restringir la participación de calidad de los proyectos. Se entiende que se quiere la participación de más comunidad académica, pero no se parte de la calidad de las propuestas (proyectos)
Creo que habría que revisar todo el esquema de ofrecimiento de servicios. La plataforma Hermes es muy problemática y el apoyo es muy relativo básicamente porque la división es muy pequeña. Su personal es muy capaz y voluntarioso pero muy pequeña para atender los requerimientos de una sede de 30 mil estudiantes y profesores.
visibilizar y canalizar información no es de fácil acceso ni clara
Atención personalizada en la asesoría a convocatorias internas y externas.
Favor consultar las facultades de forma previa sobre la participación y definición de recursos en convocatorias conjuntas.
Describir con mayor claridad el límite de palabras en los diferentes formularios. a veces esto no aparece en varias de las opciones y cuando se va a subir la información es necesario recortar duplicando trabajo
Ustedes son fantásticos, nunca cambien.

La escogencia de los evaluadores debe ser imparcial, estos deben conocer sobre el tema y no descalificar el proyecto para perjudicar al investigador principal. Los encargados de los proyectos no deben perseguir a los enemigos de sus esposos o esposas. La DIB solo cobra informes y formatos, no presenta soluciones y/o opciones a los problemas. Se financian proyectos considerando la filiación partidaria (amiguismo....) no por pertinencia científica.....LA PUEDEN CERRAR....

Formularios más claros, precisos y menos engorrosos. Funcionarios capaces de hacer uso del sentido común ante dificultades para diseñar y rellenar formatos

Tener funcionarios temporales dedicados a ayudarnos en tramites durante las convocatorias de Colciencias... asi como se hace con regalías... ahora... si esto se ha hecho... le ha faltado que la información llegue a los profesores

Aunque entre las opciones elegí la de participación en convocatorias de financiación, debo aclarar que la experiencia con el tema de movilidad ha sido razonablemente buena, excepto porque los recursos de apoyo a esta modalidad están "amarrados" a los apoyos de las facultades. Así, si la facultad apoya con muy poco dinero, el apoyo de la DIB (y en general el apoyo total) resulta extremadamente bajo. Particularmente, la facultad de ciencias es una de las más productivas y por esta razón hay pocos recursos para muchos aplicantes a esta convocatoria, por lo cual los apoyos no son significativos.

Por otro lado, en lo concerniente a las convocatorias para financiación de proyectos, participé en dos convocatorias en las cuales (desde mi punto de vista) se presentaron irregularidades. En la primera, sometimos el proyecto, salió una adenda a última hora después de haberlo cometido, y en razón de esta adenda, nuestro proyecto no cumplió requisitos. En la segunda, mi proyecto de ciencias aplicadas fue enviado un único evaluador de ingeniería, sin el menor conocimiento del área de investigación del proyecto, cuyos comentarios demuestran que reprobó la propuesta por pura ignorancia sobre el tema. Lo triste de esta historia, es que se vieron aprobados otros proyectos menos elaborados, incluso para investigadores sin experiencia en las áreas de sus propuestas, pero cuyas evaluaciones tuvieron lugar con "mano suave" y sin suficiente rigor científico.

En razón de lo anterior, debo cuestionar los cambios que se efectúan sobre la marcha, con adendas que introducen requisitos de última hora, demostrando falta de planeación, y sobre todo, pongo en entredicho la manera en que se eligen los pares evaluadores de los proyectos: ¿Quién lo hace? ¿Cuál es su cargo y formación? ¿Es un técnico o un profesional? ¿Cuáles son los criterios considerados para seleccionar los pares? ¿Se tienen en cuenta las especificidades? ¿Por qué se toman decisiones de aprobación o no de proyectos con un único parecer? Finalmente, debo esclarecer que mis comentarios no pretenden demeritar todo el esfuerzo que en la DIB se realiza para administrar los pocos recursos que para investigación han sido destinados durante los últimos años, sino hacer notar algunos factores que pueden afectar a la comunidad y deberían mejorarse.

Que el dinero para investigación sea para todos los grupos que hacen investigación y no para los amigos.

Si. Es necesario reformular el funcionamiento de algunos aspectos de la división dándole mayor relevancia al interior de la Universidad y articulando mejor su quehacer con el de la Vicerrectoría de Investigación y la oficina de relaciones internacionales. La normatividad que nos rige como Institución Pública debe ser adaptada y funcionar para

la labor investigativa. El director de la oficina debe tener una mejor articulación con los investigadores que proponemos y presentamos propuestas a organismos de financiación internacional. La métrica de investigación de quienes nos hacemos llamar investigadores al interior de la Universidad debe considerar con un peso importante el número de propuestas que presentamos a convocatorias de organismos internacionales y cuanta financiación obtenemos de ellas. La oficina debe contar con un comité asesor interdisciplinario conformado por investigadores que orienten la política de investigación y además estén en capacidad de discernir entre investigación y extensión. No es claro cuál es la función de la Vicerrectoría de investigación al interior de la Universidad. Gracias

El ideal sería que un servicio tan bueno en la sede se combinara con un servicio eficiente en las facultades, pues la percepción es que el sistema es deficiente en extremo, no por ustedes sino por el manejo burocrático y extremadamente engorroso que le dan dentro de las facultades y eso descorazona, desmotiva y adicionalmente genera desazón con la administración.

Por eso no califico con el cinco porque no se han preocupado de esa falta de comunicación en las facultades y, bajo una falsa autonomía, las facultades hacen lo que quieren en estos temas y maltratan a los profesores.

Incrementar la información y el apoyo a la gestión de proyectos de investigación y extensión.

Sugiero que las convocatorias sean claras sobre si cuentan con los recursos para apoyar la movilidad a partir de un acuerdo con las facultades y no, al final del proceso señalar la imposibilidad de apoyo.

Sí, se debe revisar la calidad y precisión de los pares académicos evaluadores de proyectos, cuál es el soporte de sus observaciones.

Dada la inconsistencia de algunos conceptos, en particular sobre el enfoque de investigación alternativa, con mirada cualitativa, sugiero precisar criterios de evaluación, además, revisar la formación de posgrado y hoja de vida de los evaluados para concretar su idoneidad para el respectivo proyecto.

Sí. En general, considero buenos los servicios de la DIB, pero hay un problema estructural: el sistema no está construido para tener una comprensión adecuada de los proyectos de creación artística. De otro lado, tuve un problema serio con la decana de mi Facultad porque decidió que no "estaba de acuerdo" con las contrataciones que habíamos solicitado y por lo tanto "rechazaba firmarlas". Finalmente lo hizo, acompañando esta acción con términos desobligantes para el académico serio que soy. No estoy seguro de que ella tenga funciones de veeduría sobre el desarrollo de los proyectos de investigación y creación y, si es así, apreciaría que se nos informara oficialmente y que ella recibiera una inducción al respecto, pues dudo que conozca algo de la naturaleza y el desarrollo de nuestro proyecto.

Seguir prestando ese excelente servicio

Los servicios son muy eficientes, pero con frecuencia los procedimientos son muy burocráticos; sería deseable hacerlos más ágiles