

# ANALISIS

## Encuesta de satisfacción al usuario año 2015

### MACROPROCESO: INVESTIGACION Y CREACIÓN ARTÍSTICA

#### PROCESO: Gestión de la Investigación y la Creación Artística.

Esta encuesta ha sido diseñada con el fin de conocer su percepción sobre los servicios de promoción de la investigación que presta la División de Investigación de la Sede Bogotá, para así emprender acciones de mejoramiento con base en su opinión como usuario.

Agradecemos su valiosa colaboración al responderla. Aclaremos que los datos consignados en esta encuesta serán tratados de forma confidencial, únicamente como insumo de un estudio de satisfacción.

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

Convocatorias de pregrado	Convocatoria de eventos	Soporte grupos de investigación
Convocatorias de posgrado	Publicaciones	Convocatorias externas
Movilidad	Traducciones/correcciones	Propiedad intelectual y /o Trasferencia de conocimiento

2. ¿Hace cuánto tiempo es usuario de los servicios de promoción de la investigación ofrecido por la DIB?

- Menos de un año
- De 1 a 5 años
- De 5 a 10 años

3. ¿Aproximadamente con qué frecuencia utiliza los servicios de promoción de la investigación ofrecido por la DIB? \*

- Algunas veces al mes
- Algunas veces al semestre
- Una o dos veces al año
- Otro/cual \_\_\_\_\_

4. **Indique el grado de satisfacción con los servicios de promoción de la investigación ofrecidos por la DIB**

En esta escala, 1 indica el grado de satisfacción más bajo y 5 el grado de satisfacción más alto.

Agilidad y eficiencia *	1	2	3	4	5
¿Recibe atención oportuna y adecuada cuando visita o se comunica con la DIB?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pertinencia y claridad *	1	2	3	4	5
¿Considera usted que el personal de la DIB cuenta con el conocimiento suficiente para realizar su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que los procedimientos establecidos por la DIB para prestar los servicios, son los adecuados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La información suministrada por la DIB es clara, correcta y precisa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad del servicio *	1	2	3	4	5
Teniendo en cuenta la atención recibida, ¿el personal de la DIB es respetuoso y diligente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando acude a la DIB, ¿encuentra usted soluciones a sus inquietudes o dificultades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


5. ¿De acuerdo con lo anterior, cuál es su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la DIB?



6. ¿Tiene recomendaciones o sugerencias acerca de los servicios prestados por la DIB? Opcional


Gracias hemos registrado su respuesta.

## Matriz Ficha Técnica


 <p>UNIVERSIDAD <b>NACIONAL</b> DE COLOMBIA</p>	<b>ANEXO 1. MATRIZ FICHA TÉCNICA</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	
1. Nombre del servicio	<b>Promoción de la investigación</b>
2. Objetivo	Esta encuesta ha sido diseñada con el fin de conocer su percepción sobre los servicios de promoción de la investigación 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)	2916 _ Investigadores sede Bogotá
5. Descripción del contenido de la Encuesta (No pe preguntas, atributos del servicio evaluado y escala de medición)	Número de preguntas: 10  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

7. Fecha de aplicación	16 de septiembre al 15 de octubre de 2015
8. Método para el análisis de resultados (Excel, herramientas online, paquetes estadísticos, etc.)	Herramienta Online (Google Docs)

## Matriz Encuesta

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>		<b>ANEXO 2. MATRIZ DE ENCUESTA</b>		
<b>NOMBRE DEL SERVICIO: PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: PROYECTOS</b>				
NOMBRE DE LA ENCUESTA	ESTADO DE AVANCE			
	DISEÑADA	APLICADA	TABULADA	
Encuesta de satisfacción al usuario sobre el servicio de promoción de la investigación (Proyectos)	11 de septiembre de 2015	Del 16 de septiembre al 15 de octubre de 2015	16 de octubre de 2015	

## Matriz Registro de indicador

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>		<b>ANEXO 3. MATRIZ REGISTRO DEL INDICADOR</b>	
<b>SERVICIO: PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: PROYECTOS</b>			
<b>PERIODO: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2014 AL 14 DE OCTUBRE DE 2014</b>			
ATRIBUTO DEL SERVICIO	RESULTADOS POR ATRIBUTO		
AGILIDAD Y EFICIENCIA	4.6		
PERTINENCIA Y CLARIDAD	4.5		
CALIDAD DEL SERVICIO	4.6		
<b>RESULTADOS CONSOLIDADOS DEL INDICADOR</b>	<b>4.6</b>		

## Matriz de Mejoramiento del servicio

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA		ANEXO 4. MATRIZ DE MEJORAMIENTO EN EL SERVICIO	
SERVICIO: PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: PROYECTOS			
ATRIBUTO DEL SERVICIO A MEJORAR	IDEA DE MEJORAMIENTO	FECHA	
		DISEÑADO	IMPLEMENTADO
AGILIDAD Y EFICIENCIA	Capacitar a por lo menos dos personas de la DIB en plataforma ScienTI y modelo conceptual.	05 de noviembre de 2015 a junio de 2016	Hasta diciembre del 2016
PERTINENCIA Y CLARIDAD	Socialización términos de referencia a facultades.	05 de noviembre de 2015 a junio de 2016	Hasta diciembre del 2016
CALIDAD DEL SERVICIO	Generar instructivos cortos de fácil comprensión sobre generación de avales.	05 de noviembre de 2015 a junio de 2016	Hasta diciembre del 2016