

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
VICERRECTORÍA DE GESTIÓN UNIVERSITARIA
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS – CIUP
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

La encuesta de satisfacción realizada por la Subdirección de Gestión de Proyectos CIUP, fue estructurada en la aplicación LimeSurvey entre los meses de junio y julio de 2019, y tuvo en cuenta los parámetros con los que se ha venido estructurando y desarrollando esta herramienta de evaluación de la gestión en las últimas vigencias. Se tuvieron en cuenta los siguientes mecanismos para ampliar la base de los encuestados: envío de correos electrónicos institucionales a los líderes de los grupos de investigación, docentes coordinadores de proyectos de investigación de la convocatoria interna y monitores de investigación de la última vigencia. Además, para ampliar los estamentos o características de las personas que diligencian la encuesta, y atendiendo las sugerencias de incrementar el porcentaje de respuestas del instrumento por parte de la comunidad académica, fue replicada la invitación de diligenciamiento a través del Boletín de Investigaciones N° 3 y las Notas Comunicantes que tienen un alcance en los diversos niveles estamentales de la Universidad.

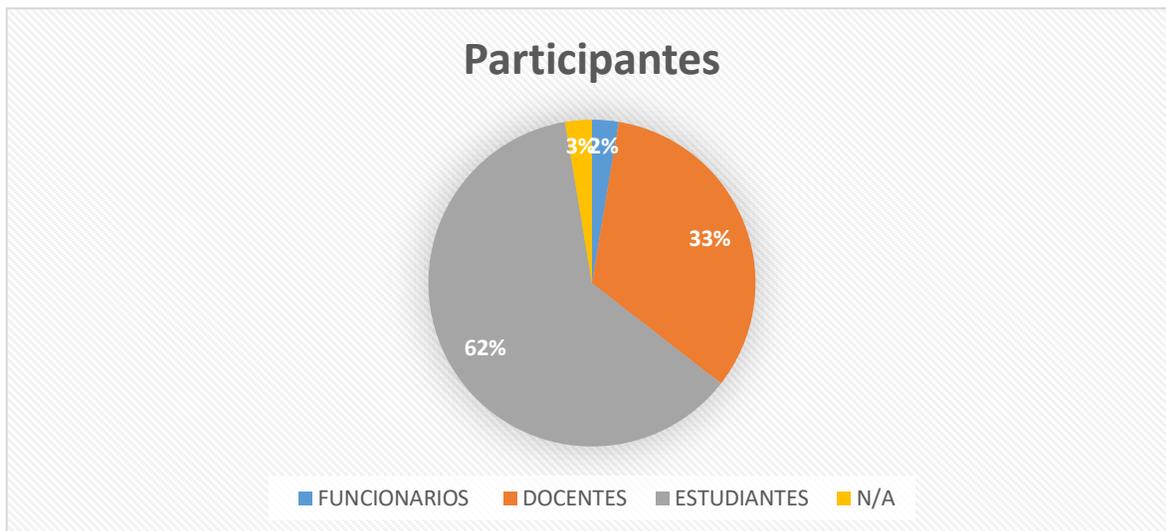
La presente encuesta de satisfacción articuló el proceso tradicional de selección de los encuestados que han tenido interacción permanente con la Subdirección y la ampliación de su envío a diversos miembros de la Universidad y en su estructura consideró los siguientes ejes: el primero, el diligenciamiento del rol del encuestado dentro de la comunidad académica; el segundo, la respuesta a trece preguntas en relación con diversos ítems del servicio presentado por el Centro de investigaciones para que fuesen clasificadas en la escala de excelente, bueno, aceptable, malo y No Aplica; y el tercero, la posibilidad de que los encuestados allegaran sus sugerencias. La encuesta buscó indagar por la percepción que tienen los usuarios de los procedimientos, instrumentos, mecanismos, difusión de información, eficiencia y calidad del servicio prestado por la Subdirección de Gestión de Proyectos.

Participantes de la encuesta

Realizada la socialización del enlace y el correspondiente envío de los correos electrónicos a la comunidad académica, fueron recibidas 76 encuestas discriminadas de la siguiente manera: 2 diligenciadas por funcionarios, 25 por docentes, 47 por estudiantes y 2 por encuestados que no relacionaron la categoría a la que pertenecían. En comparación con la encuesta de satisfacción realizada en el año 2018, es importante mencionar que fueron recibidas 12 encuestas más.

La encuesta de satisfacción no fue diligenciada por usuarios externos o egresados de la institución, lo que confirma que la interacción de la Subdirección se da en su mayoría con

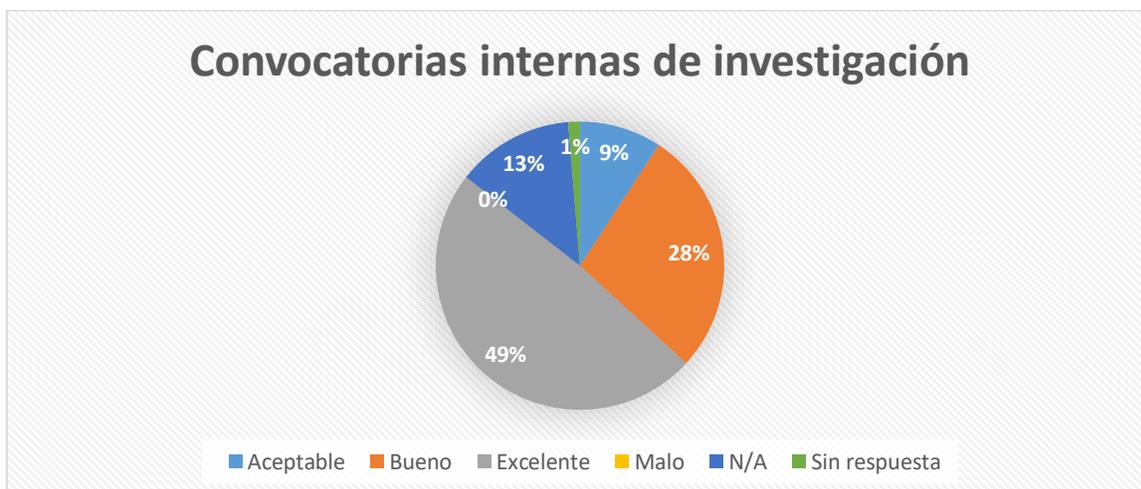
miembros activos de la institución que han hecho parte de alguna convocatoria o adelantado algún trámite administrativo con la dependencia.



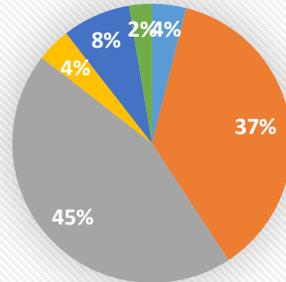
Las encuestas de satisfacción remitidas por el CIUP tradicionalmente han tenido una mayoritaria participación de los estudiantes, y ello se explica por la permanente interacción que se tiene durante el semestre con los monitores, además de la actitud de retroalimentación por parte de los estudiantes. En segundo lugar, los docentes tienen un papel relevante en el diligenciamiento de la encuesta, debido a su significativo acercamiento a la Subdirección motivado por su participación en las diversas convocatorias de grupos de investigación y de investigadores, además de situaciones administrativas derivadas de la gestión de la investigación en la Universidad Pedagógica Nacional.

Califique los servicios prestados por la SGP – CIUP

A continuación se exponen los resultados de valoración de la comunidad académica:

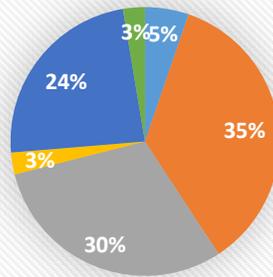


Selección y designación de monitores



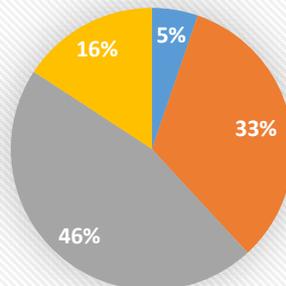
■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente ■ Malo ■ N/A ■ Sin respuesta

Convocatoria semilleros de investigación



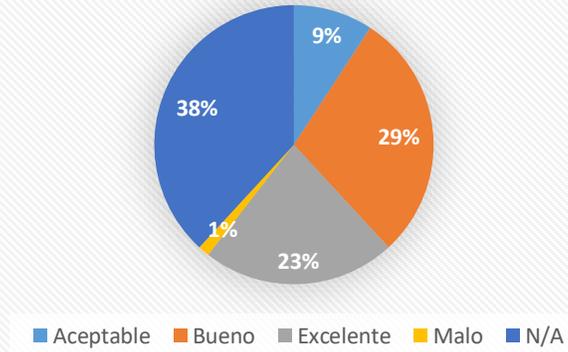
■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente ■ Malo ■ N/A ■ Sin respuesta

Medición de grupos

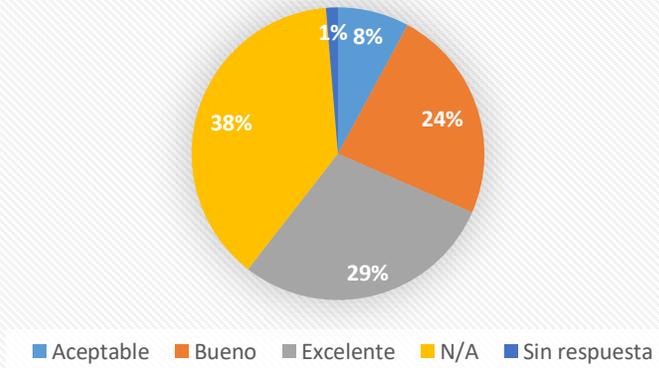


■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente ■ N/A

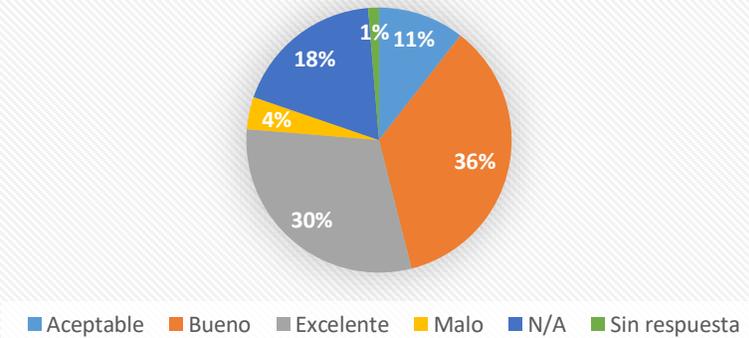
Convocatorias externas



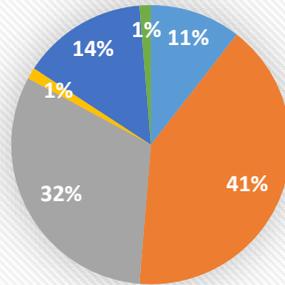
Apoyo ejecución proyectos cofinanciados



Gestión y ejecución de proyectos

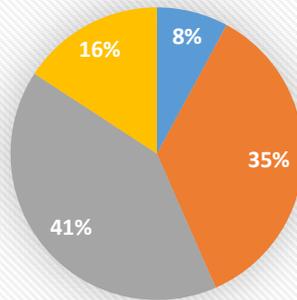


Socialización de los procedimientos SGP-CIUP



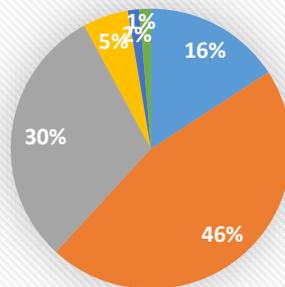
■ Aceptable ■ Buena ■ Excelente ■ Malo ■ N/A ■ Sin respuesta

Certificación actividades de investigación



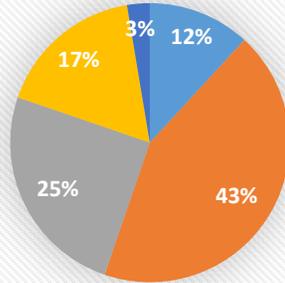
■ Aceptable ■ Buena ■ Excelente ■ N/A

Plataforma PRIME



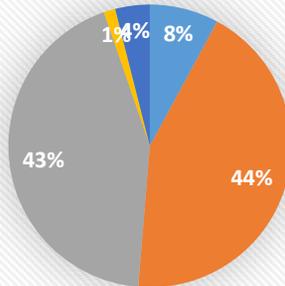
■ Aceptable ■ Buena ■ Excelente ■ Malo ■ N/A ■ Sin respuesta

Minisitio CIUP (Web)



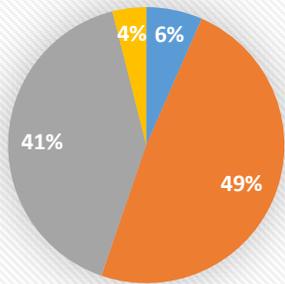
■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente ■ N/A ■ Sin respuesta

Tiempo de respuesta a las solicitudes



■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente ■ Malo ■ N/A

Satisfacción frente a las solicitudes



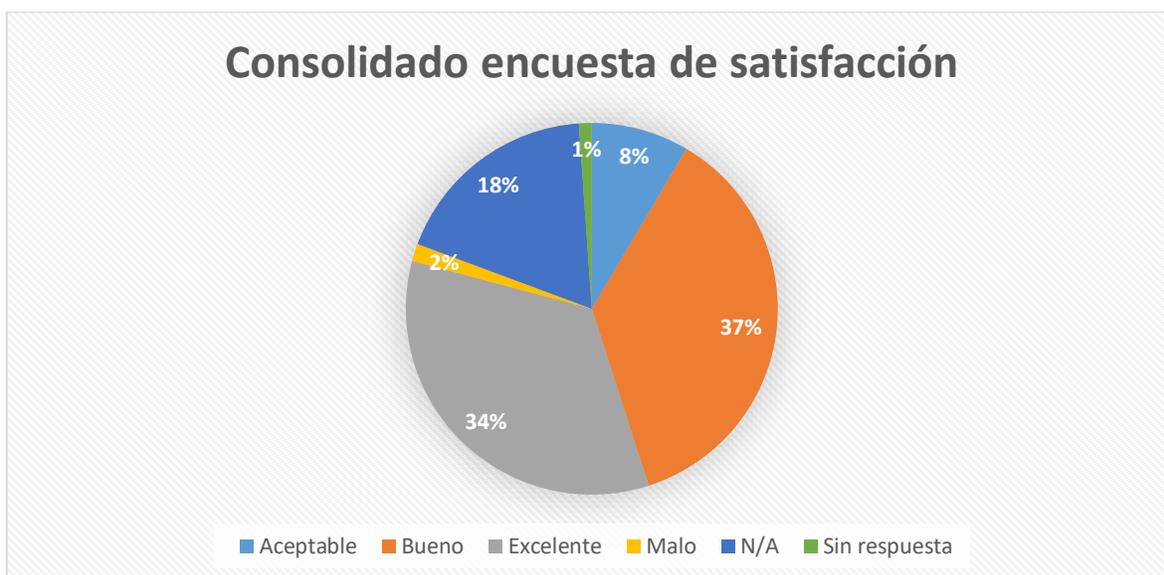
■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente ■ N/A

En términos generales se valoran positivamente los servicios prestados por la dependencia y la gestión administrativa que garantiza la interacción del Centro de

Investigaciones con la comunidad universitaria. Los servicios que estuvieron mejor valorados fueron las convocatorias internas de investigación, el proceso de medición de grupos y la certificación de las actividades de investigación, con un 49%, 40% y 41% respectivamente, calificado como “Excelente”. Es de resaltar que los tiempos de respuesta a las solicitudes y la satisfacción frente a las mismas cuentan con una valoración favorable, que se refleja en que lo aceptable y lo malo no supera el 9% de la totalidad de las respuestas.

Sin ser un porcentaje significativo, los servicios de la dependencia que tuvieron un indicador a revisar fueron la Plataforma PRIME, la gestión y ejecución de proyectos y la selección y la designación de monitorias, con un 5%, 4% y 4% calificado como “Malo”. Adicionalmente el porcentaje de aceptable se presentó en el Mini sitio del Centro de Investigaciones y en las dinámicas de socialización de los procedimientos de la dependencia que contaron con un 11% y 12%. Estas valoraciones corroboran algunas sugerencias realizadas para considerar algunas mejoras en dichos procesos.

En términos generales, los encuestados ubicaron el 71% de la gestión de la SGP- CIUP entre excelente y bueno, el 18% en aceptable y el 2% en malo. El restante 9% obedece a los ítems que no tuvieron respuesta y a los casos en que se eligió la opción de no aplica.



Sugerencias

Las sugerencias de los encuestados se manifestaron para cada uno de los siguientes ítems:

Plataforma PRIME: desde la perspectiva de algunos docentes la Plataforma de Investigación para Maestros y Estudiantes (PRIME) debería evitar el doble registro de información de los grupos de investigación, considerando que ya se realiza un registro en

los aplicativos en Colciencias. Se solicita ampliar el margen de utilización de la plataforma para otros procesos institucionales y ampliar la visibilización de los instructivos de la plataforma para hacer más expedito su funcionamiento. Además se solicita mejorar algunos elementos de forma y programación de la plataforma para facilitar la carga y ubicación de la información.

Convocatoria interna: se allegaron sugerencias de distintos ordenes; la primera, desarrollar planes e intervenciones que permitan el diseño de estrategias que redunden en el fortalecimiento de las unidades académicas que presentan indicadores débiles en los temas de investigación; segunda, considerar algunas variaciones en la ampliación de los tiempos de entrega de los productos y del informe final, evitando sanciones por las demoras en algunas entregas de los productos, y tercera, disminuir los diversos formatos que se utilizan en la Universidad para la ejecución de proyectos.

Semilleros: las sugerencias realizadas, solicitan ampliar las estrategias alrededor de los semilleros con el objeto de posibilitar procesos de formación para el estudiantado; realizar capacitaciones que posibiliten cualificar los procesos de investigación y de asesoría en la presentación de los proyectos; actualizar la información de eventos relacionados con los semilleros y tener más control sobre los entregables de los semilleros.

Monitorías: algunos de los estudiantes sugieren agilizar el trámite de expedición de los certificados de las monitorías, considerar un subsidio de transporte para el proceso, y especialmente regular los filtros de selección de los estudiantes de las monitorías para que no persista la sensación de que el proceso de selección es protocolario y en algunas situaciones los coordinadores de los proyectos de investigación ya tienen elegidos con antelación los monitores.

Socialización de la información: se sugiere continuar con la difusión de la información institucional de investigación mediante los respectivos correos electrónicos; explorar nuevas estrategias para mejorar la comunicación y socialización de los resultados de investigación en los procesos de investigación, y consolidar las estrategias de mejoramiento de los procesos de publicación de la información, redundando en la respectiva retroalimentación.

Acciones de mejoramiento

Como parte de las acciones de mejoramiento y el análisis de los resultados de las encuesta de satisfacción serán incluidas las siguientes acciones en el plan de acción de la dependencia, considerando que una de las necesidades sentidas de la comunidad académica sigue siendo el fortalecimiento de los mecanismos de visibilización de la investigación en la Universidad:

Boletín de investigaciones: para la vigencia 2019 la Subdirección de Gestión de Proyectos implementó la circulación del Boletín de Investigaciones. Atendiendo las sugerencias

realizadas, se seguirá realizando la socialización de los tutoriales de las convocatorias, visibilizando la información sobre el proceso y los procedimientos de investigación, difundiendo las convocatorias internas y externas de investigación, enlazando las actualizaciones de la página web de las SGP-CIUP, posibilitando el conocimiento de la plataforma PRIME y dando a conocer la información que se considere pertinente.

Semana de la investigación: es necesario mencionar que de las acciones de mejoramiento contempladas en la encuesta de satisfacción 2018, se proyectó la realización de un evento de socialización de la investigación que será materializado en la Semana de la investigación, a realizarse entre el 10 y el 13 de septiembre. El evento servirá para posicionar discusiones y gestiones alrededor de la investigación en la institución, dar a conocer la labor de grupos de investigación, investigadores y semilleros, y tender diálogos entre las diversas instancias y actores de la investigación en la Universidad Pedagógica Nacional.

Plataforma PRIME: se adelantaran nuevos desarrollos en la plataforma que permiten opciones adicionales para el administrador, posibilidades de carga para la hoja de vida de los usuarios, la creación de enlaces entre las hojas de los grupos y los usuarios, inclusión de ítems en los módulos de las convocatorias, así como en las opciones de visualización.