

# Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios del SIGEVA

Programa de Calidad CONICET (DIP - GOS)

Octubre 2021

# Ficha técnica

Tipo de estudio: Estudio cuantitativo basado en una encuesta semi estructurada aplicada por correo electrónico.

Universo: Usuarios del SIGEVA postulantes a becas 2021.

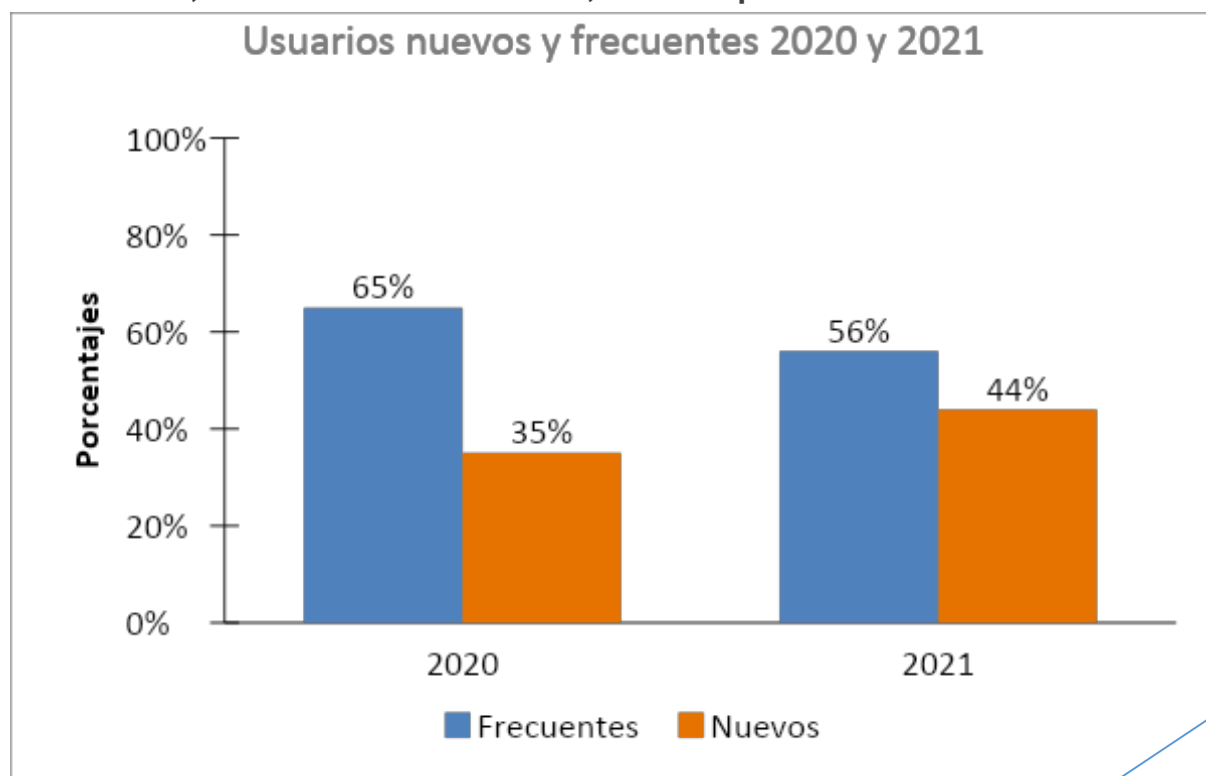
Cantidad de envíos: 3188

Cantidad de respuestas: 1221 (38%)

Fecha de realización: del 18 de agosto al 15 de septiembre de 2021.

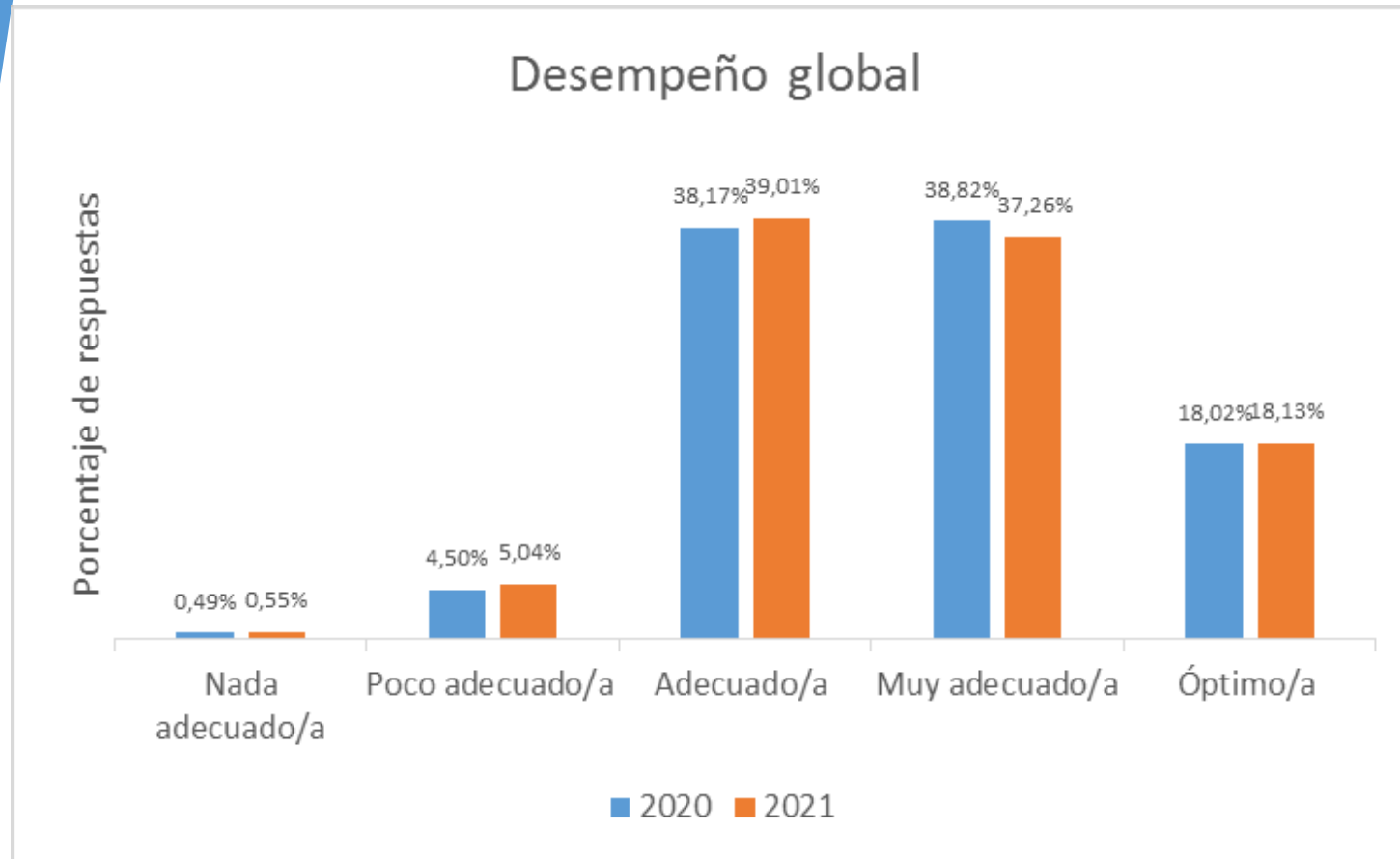
# Resultados

- ▶ Total encuestados 2020: #5440, 2021: #3188 (no hubo convocatoria becas post doctorales).
- ▶ Segmentación entre usuarios en nuevos (544) y los que ya habían utilizado SIGEVA (704).
- ▶ Al igual que en 2020, sean nuevos o no, no impactó en los resultados.



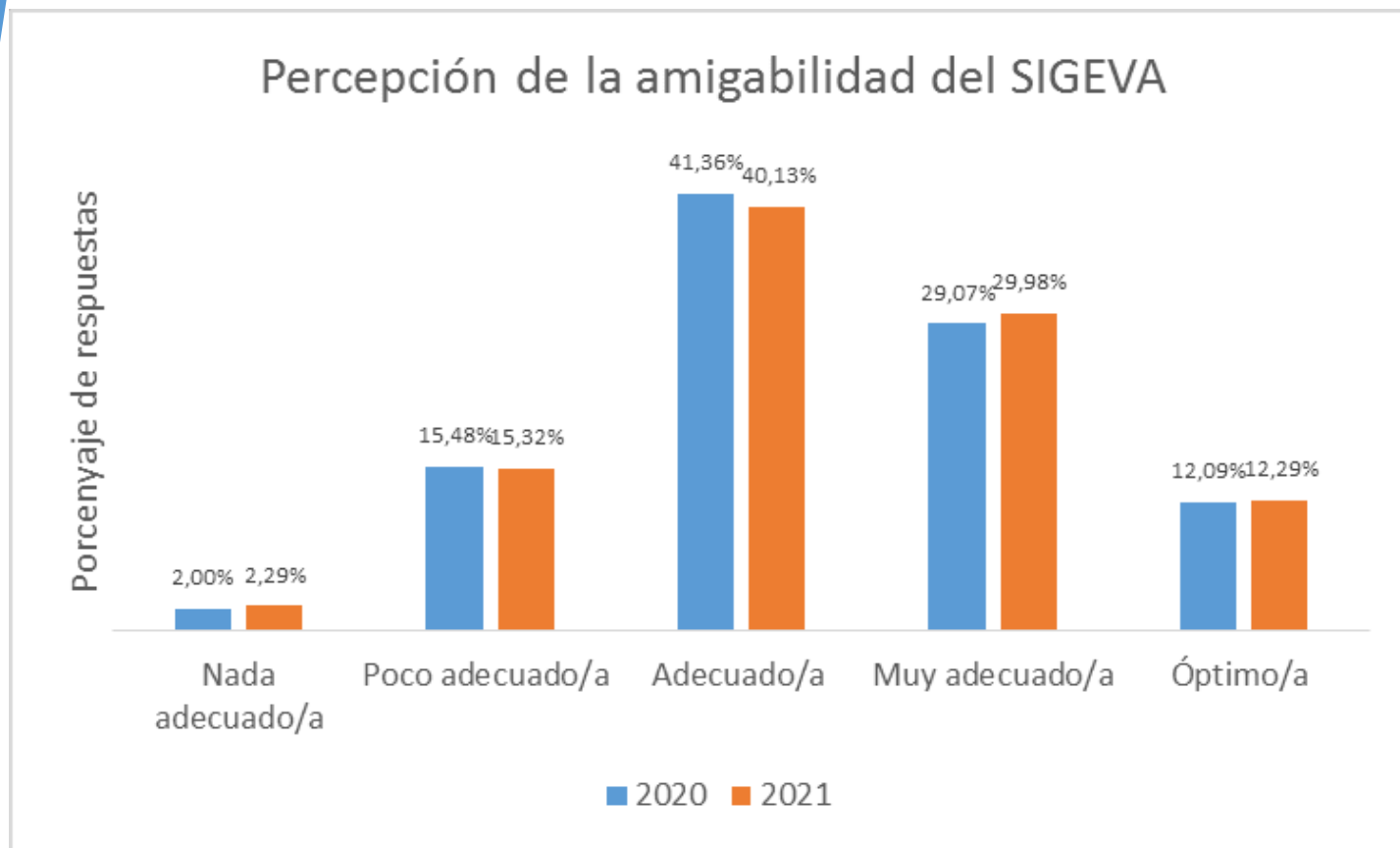
# Satisfacción con el desempeño global

Incremento del 0,5% con respecto a 2020



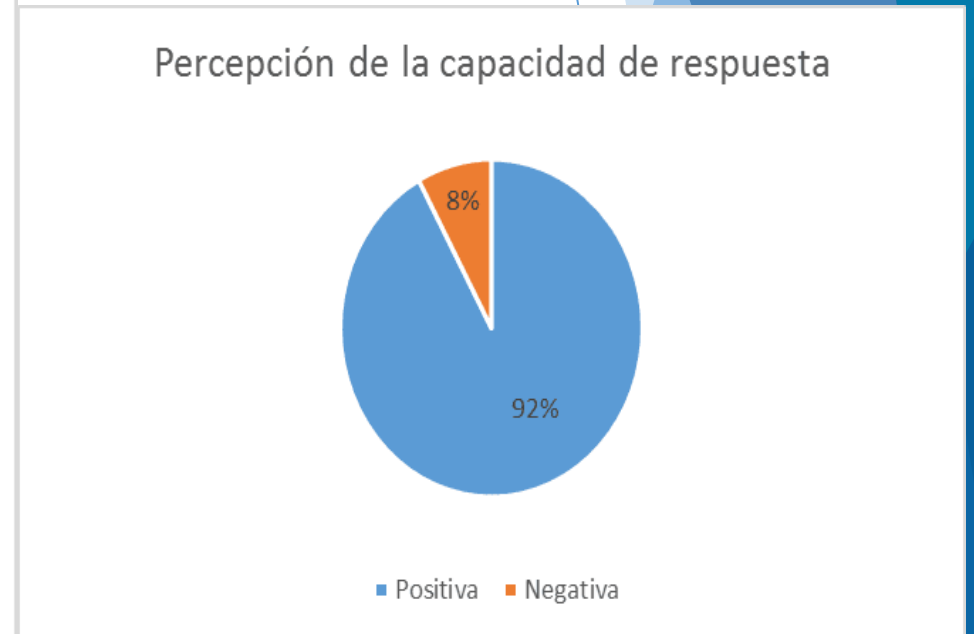
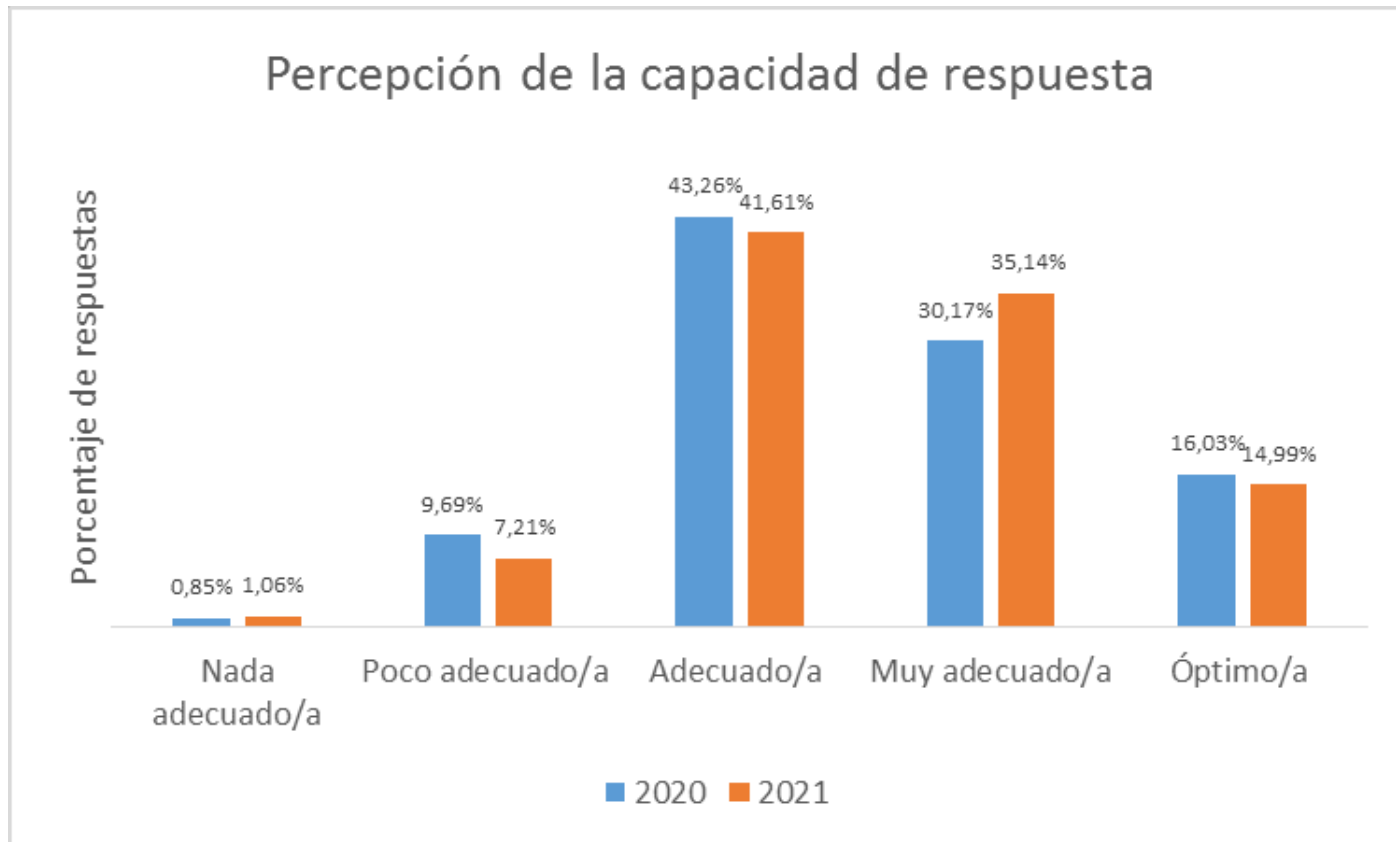
# Satisfacción con la amigabilidad (accesibilidad)

La negatividad sube 4% respecto del año 2020.



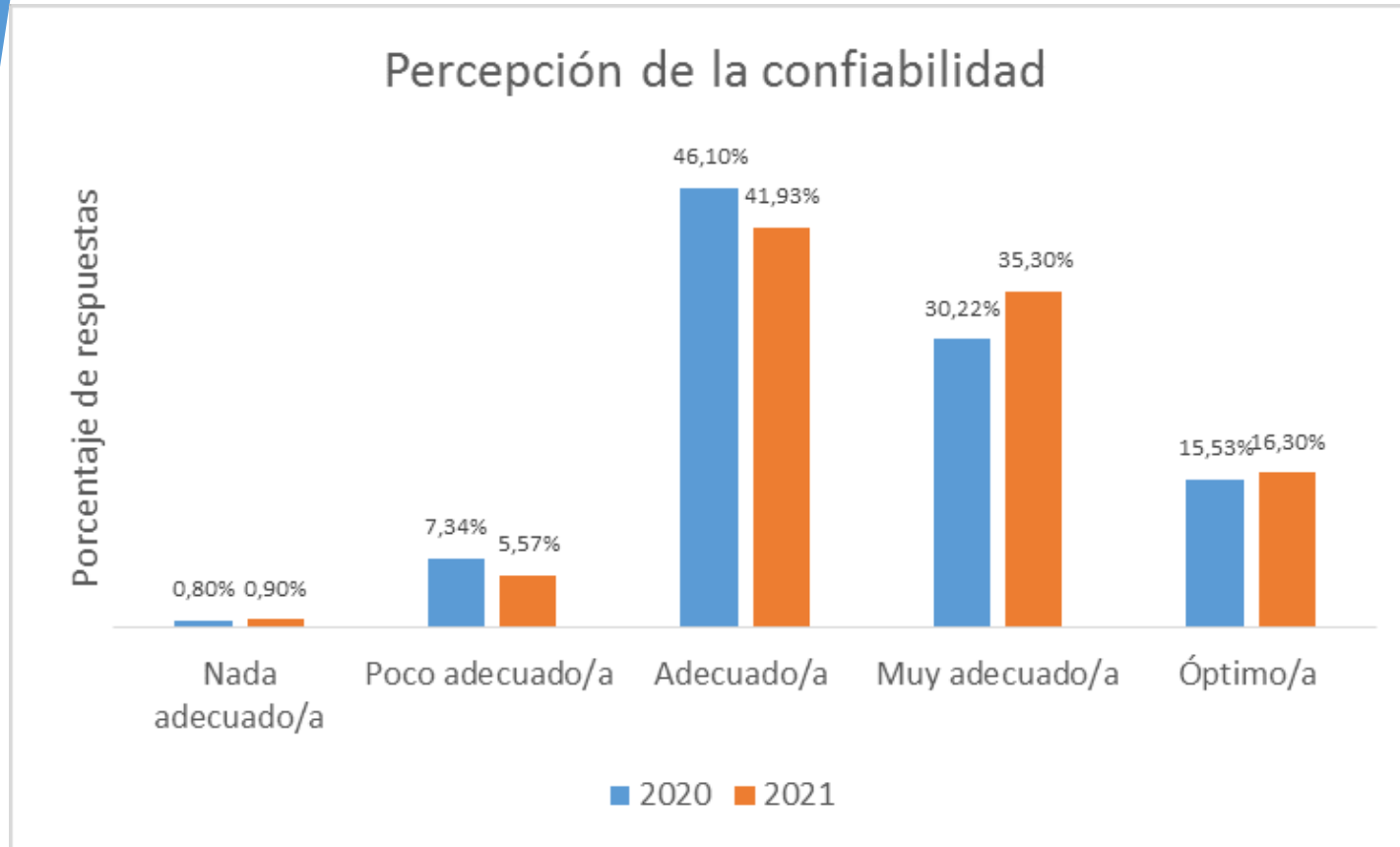
# Satisfacción con la capacidad de respuesta del SIGEVA

Las respuestas negativas (8%) descendieron un 3% con respecto al año 2020.



# Satisfacción con la confiabilidad del SIGEVA

El 95% opinó en forma positiva, esto es un 3% más que en 2020.



# Opinión o propuesta de mejora

- Pregunta abierta
- 548 respuestas





# Oportunidades de mejora propuestas por los encuestados

- Mejorar instructivos y agregar opciones desplegables en cada casillero para orientar el llenado de datos (videos tutoriales).
- Hacer una app para celular.
- Mejorar la carga de revistas indexadas.
- Posibilidad de descargar toda la postulación para chequearla, antes del envío.
- Que el botón enviar cambie de color como confirmación (y cambiar por otro color).
- Mejorar el diseño, hacerlo más amigable y con retroalimentación (envío de correo electrónico que confirme el envío).
- Mejorar la posibilidad de importar datos de otras plataformas o explicar mejor la forma correcta de hacerlo.

- No utilizar iniciales en las descripciones, y además aclarar los ítems a completar en el apartado desde el comienzo.
- Colocar los instructivos en Mi postulación para que sean bien accesibles y visibles.
- Sincronizar por completo el banco de datos de SIGEVA CONICET con los de otro SIGEVA como por ejemplo el de la Universidad.
- Mejorar el método para registrar una institución o ente gubernamental.
- Poder guardar datos aunque no esté 100% completa toda la sección.
- Organizar el cronograma de carga de modo más pautado, o priorizando a aquellos/as para quienes la convocatoria cierre antes, para evitar el colapso del sistema.
- Para revisar datos precargados debería existir un botón "ver" en lugar de "editar" para que sea más intuitivo.
- El botón "Mis postulaciones" debería estar más visible.

# Conclusiones

- La encuesta revela una alta satisfacción/conformidad con el desempeño global del SIGEVA.
- Al igual que el año anterior, tanto la amigabilidad como la capacidad de respuesta obtienen las respuestas negativas más altas, en tanto la primera empeoró 4%, la segunda mejoró un 3%. Es decir que habrá que aplicar mejoras en la línea que expresan con mucho detalle los postulantes que respondieron la pregunta 5.
- Algunos usuarios destacan la mejora de los instructivos y la existencia del acuse recibo de la postulación, que habían sido observados en la encuesta del 2020.
- De la lectura de las sugerencias recibidas este año (ver anexo del informe) se propone realizar una jornada de trabajo para evaluar las oportunidades de mejora y, a partir de su análisis, elaborar un plan de acción.

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue, ranging from light to dark, creating a modern and dynamic visual effect.

¡Muchas gracias!

Programa de Calidad CONICET