ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

El conocimiento es de todos

Minciencias

I SEMESTRE DE 2021

CONTENIDO

- *Objetivo*
- *Ficha técnica*
- *Datos Personales*
- *Caracterización*
- *Calificación De Trámites Y Servicios*
- *Calificación Atención Al Ciudadano*
- *Evaluación General*
- *Balance de las Quejas y Reclamos*
- *Causas de Insatisfacción*
- *Acciones a Ejecutar*
- *Conclusiones*

OBJETIVO

Medir el impacto de Satisfacción de la política de servicio al ciudadano en Minciencias, que satisfaga los intereses de los ciudadanos en materia de atención.

Cada área debe asegurar que:

- *Preste una atención al ciudadano con calidad en todos los ámbitos.*
- *Responda en el menor tiempo posible los requerimientos que sean presentados, sin que se excedan los términos de ley.*
- *Brinde una respuesta efectiva y coherente, que en realidad satisfaga las pretensiones de los ciudadanos.*

Todos los integrantes de las áreas deben comprender la importancia de brindar a los ciudadanos una atención oportuna y efectiva a sus requerimientos, brindar un trato cordial y respetuoso, y revisar los hallazgos para así poder realizar acciones de mejora.

FICHA TÉCNICA

Universo:

Instituciones y personas que presentaron peticiones de manera electrónica ante Minciencias, durante el Primer Semestre de 2021.

Muestra:

Se calcula de acuerdo a la formula de la calculadora Survey Monkey https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/

Proceso:

*Contamos con un universo **40.693** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo **271** contactos se envió la encuesta a **1.084** contactos de los cuales **271** la respondieron.*

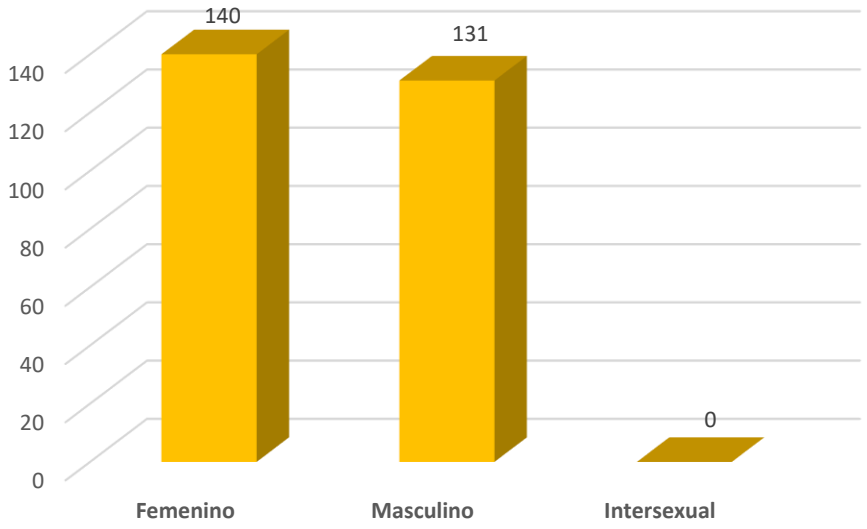
La muestra representativa corresponde a un 90% de confianza y 5% de error.

Escalas de medición:

Las preguntas realizadas tienen escala de valoración para las respuestas de 1-5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mejor puntuación al ítem evaluado.

DATOS PERSONALES

Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	140	52%
Masculino	131	48%
Intersexual	0	0%
Total	271	100%

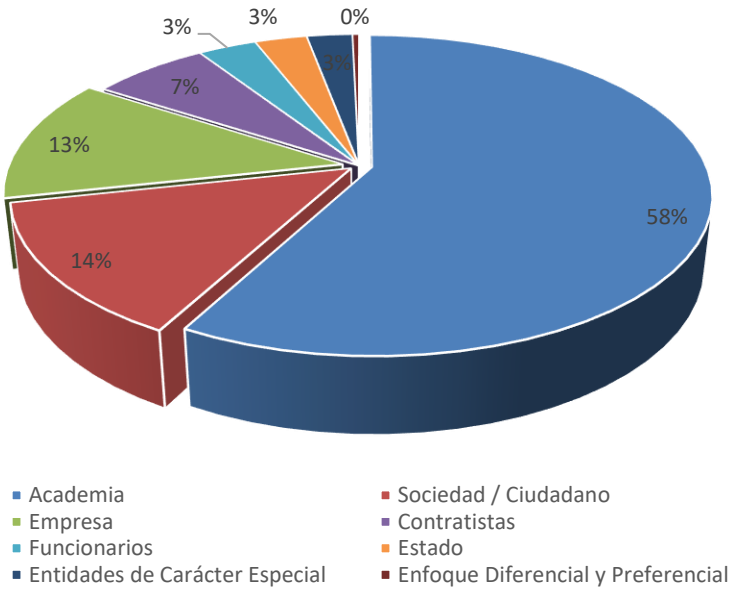


El conocimiento es de todos

Minciencias

CARACTERIZACIÓN

Grupo de valor / interés



Grupo de valor / interés	Cantidad	Porcentaje
Academia	157	58%
Sociedad / Ciudadano	37	14%
Empresa	34	13%
Contratistas	18	7%
Funcionarios	9	3%
Estado	8	3%
Entidades de Carácter Especial	7	3%
Enfoque Diferencial y Preferencial	1	0%
Total	271	100%

Del 100% de los Ciudadanos que contestaron la Encuesta, el 58% manifiesta que pertenece grupos de interés pertenece a la Academia.

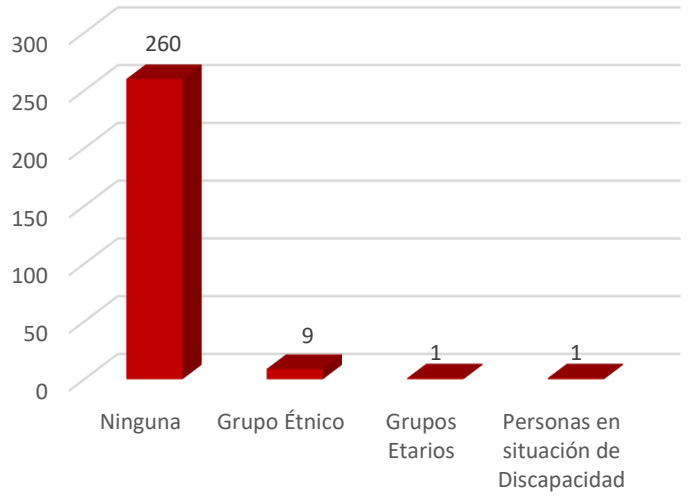
El conocimiento es de todos

Minciencias

CARACTERIZACIÓN

Condición Especial

Condición Especial	Cantidad	Porcentaje
Ninguna	260	96%
Grupo Étnico	9	3,32%
Grupos Etarios	1	0,37%
Personas en situación de Discapacidad	1	0,37%
Total	271	100%



Grupo Étnico	Cantidad
Población Negra/ Afrocolombiano / Afrodescendiente	6
Indígena	3
Total	9

Grupos Etarios	Cantidad
Adultez (27- 59 años)	1

Personas en situación de Discapacidad	Cantidad
Intelectual	1

El 4.06% de los Ciudadanos Encuestados, informan que tienen una Condición Especial (Grupo Étnico, Grupos Etarios y Personas en situación de Discapacidad)

TRÁMITES Y SERVICIOS

¿Qué es un trámite?

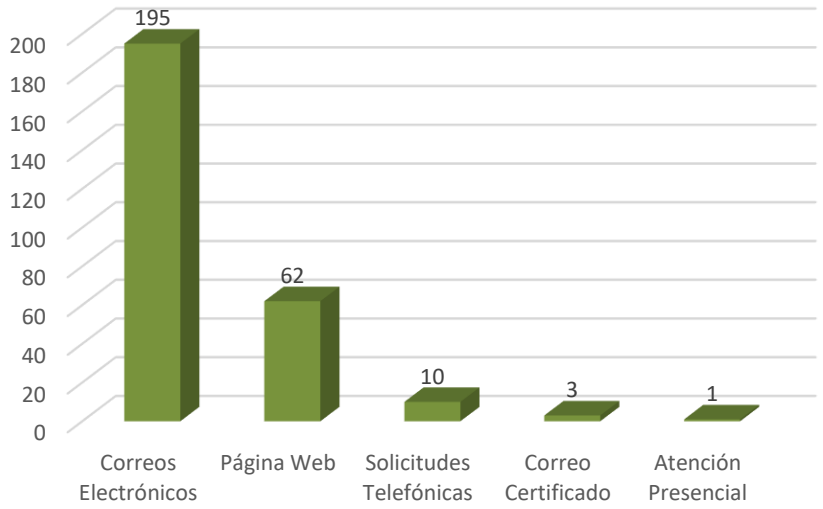
Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.

¿Qué es un servicio?

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

CALIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

¿A través de cual de nuestros canales usted accedió al trámite / servicio?	Cantidad	Porcentaje
Correos Electrónicos	195	72%
Página Web	62	23%
Solicitudes Telefónicas	10	4%
Correo Certificado	3	1%
Atención Presencial	1	0%
Total	271	100%



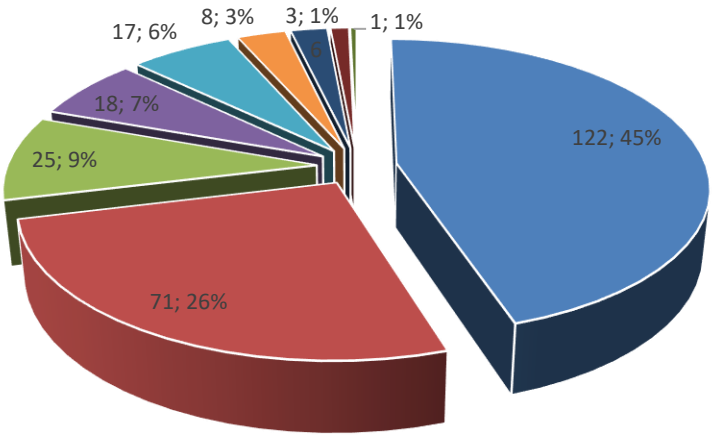
En la calificación de tramites y servicios el 72% de los ciudadanos indica que accedió al tramite y/o servicio a través del canal Correo Electrónico

El conocimiento es de todos

Minciencias

CALIFICACIÓN DE TRÁMITES

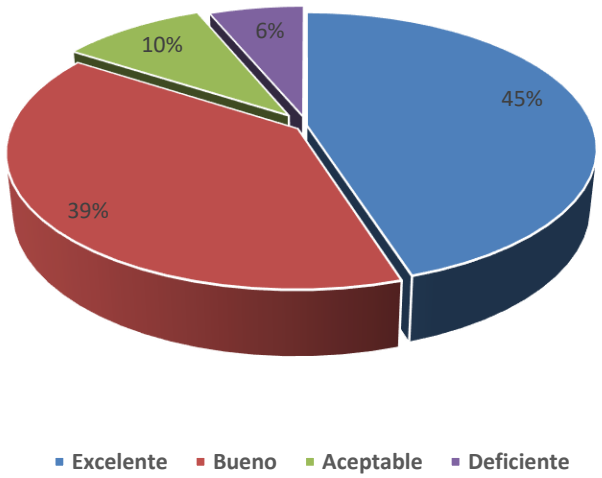
Seleccione el trámite al cual accedió	Cantidad	Porcentaje
Ninguno	122	45%
Reconocimiento de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	71	26%
Registro, reconocimiento e información de evaluadores pares del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - SNCTI	25	9%
Reconocimiento de Actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	18	7%
Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficio tributario por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación	17	6%
Indexación de revistas especializadas de ciencia, tecnología e innovación	8	3%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional.	6	2%
Calificación de proyectos para otorgar la exención de IVA en la importación de equipos y elementos que serán destinados a proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación	3	1%
Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel	1	0%
Total	271	100%



El 26% de los ciudadanos indican conocer el tramite Reconocimiento de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, sin embargo el 45% de los ciudadanos encuestados manifestaron no acceder a ningún tramite

CALIFICACIÓN DE TRÁMITES

Califique su percepción y satisfacción frente al trámite	Cantidad	Porcentaje
Excelente	122	45%
Bueno	106	39%
Aceptable	26	10%
Deficiente	17	6%
Total	271	100%



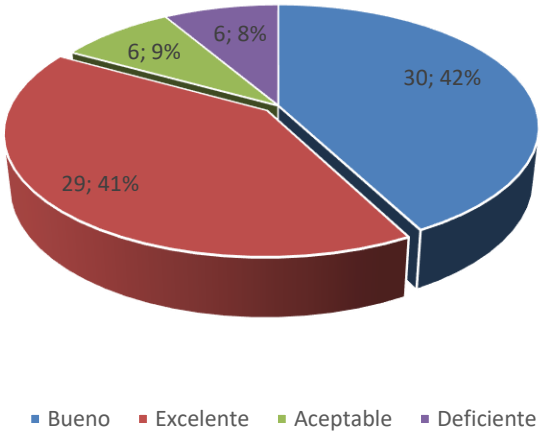
Satisfacción General frente a los trámites de la Entidad **84%**

El conocimiento es de todos

Minciencias

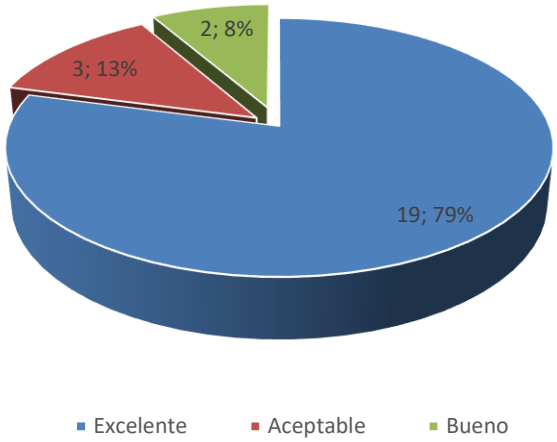
CALIFICACIÓN DE TRÁMITES

Se muestra la percepción de los primeros 4 trámites que los ciudadanos manifestaron conocer



Reconocimiento de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación

Satisfacción frente al trámite **83%**



Registro, reconocimiento e información de evaluadores pares del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - SNCTI

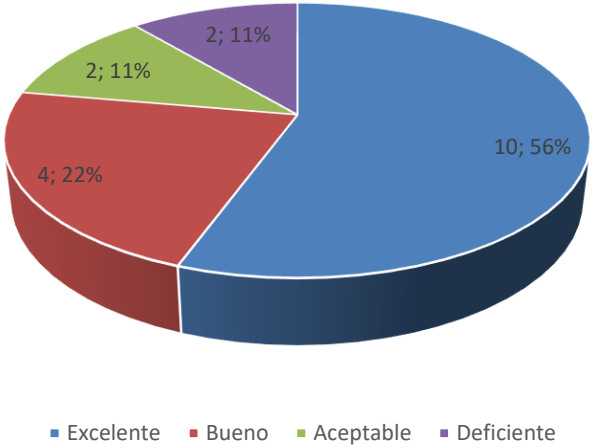
Satisfacción frente al trámite **92%**

El conocimiento es de todos

Minciencias

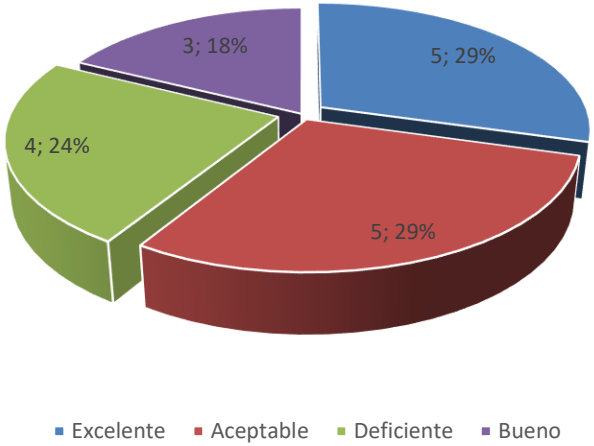
CALIFICACIÓN DE TRÁMITES

Se muestra la percepción de los primeros 4 trámites que los ciudadanos manifestaron conocer



Reconocimiento de Actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación

Satisfacción frente al trámite **78%**



Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficio tributario por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación

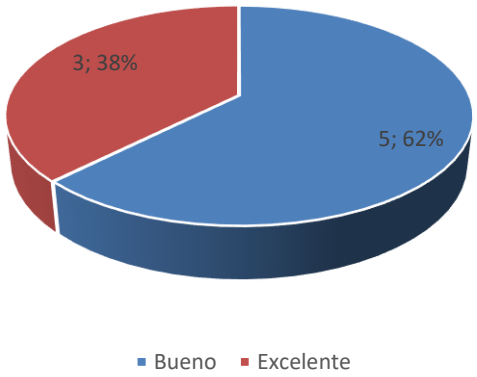
Satisfacción frente al trámite **59%**

El conocimiento es de todos

Minciencias

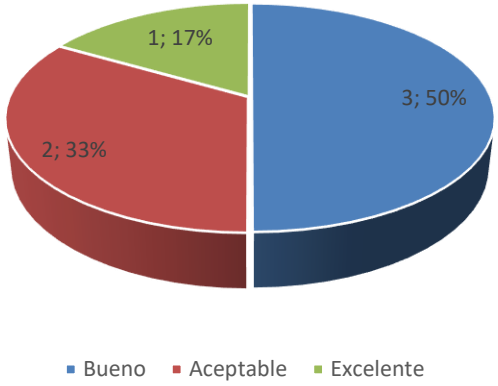
CALIFICACIÓN DE TRÁMITES

Se muestra la percepción de los primeros 4 trámites que los ciudadanos manifestaron conocer



Indexación de revistas especializadas de ciencia, tecnología e innovación

Satisfacción frente al trámite **100%**



Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional

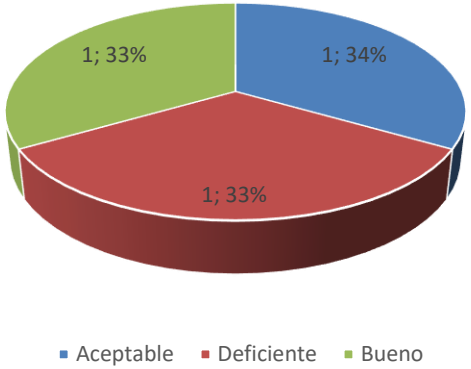
Satisfacción frente al trámite **83%**

El conocimiento es de todos

Minciencias

CALIFICACIÓN DE TRÁMITES

Se muestra la percepción de los primeros 4 trámites que los ciudadanos manifestaron conocer



Calificación	Calificación de proyectos para otorgar la exención de IVA en la importación de equipos y elementos que serán destinados a proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación	Porcentaje
Bueno	1	100%

Calificación de proyectos para otorgar la exención de IVA en la importación de equipos y elementos que serán destinados a proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación

Satisfacción frente al trámite **67%**

Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel

El conocimiento es de todos

Minciencias

CALIFICACIÓN DE SERVICIOS

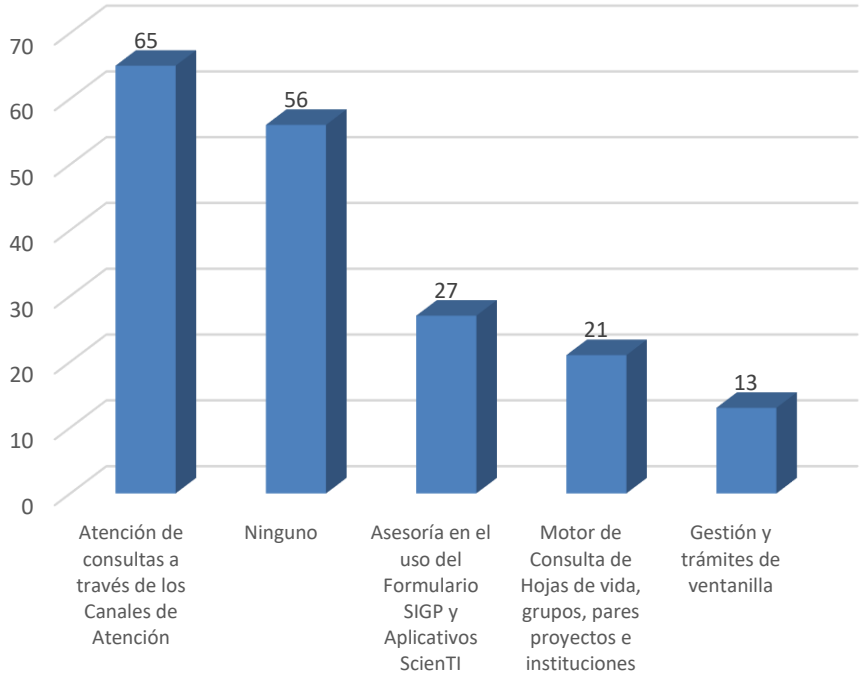
Seleccione los servicios al cual accedió	Cantidad	Porcentaje
Atención de consultas a través de los Canales de Atención	65	24%
Ninguno	56	21%
Asesoría en el uso del Formulario SIGP y Aplicativos ScienTI	27	10%
Motor de Consulta de Hojas de vida, grupos, pares proyectos e instituciones	21	8%
Gestión y trámites de ventanilla	13	5%
Acceso a información sobre proyectos y programas de investigación resultados de financiación	12	4%
Respuesta seguimiento y liquidación proyectos/programas de investigación	8	3%
Semilleros	8	3%
Orientación en materia de propiedad intelectual	6	2%
Respuesta frente a información de procesos de evaluación de instrumentos de financiación	5	2%
GPS: Gestión de Proyectos y Seguimiento	5	2%
Consulta a banco de ideas "Ideas para el cambio"	4	1%
Atención, préstamo y consulta de documentos, expedientes (gestión documental)	4	1%
Atención a clientes externos	4	1%
Capacitación y formación para la formulación de proyectos de CTeI a financiar con recursos del SGR - RedCTeI26	4	1%
Socialización de eventos del Ministerio	3	1%
Acceso a información sobre mecanismos de financiación	3	1%
Homologación de revistas	3	1%
Mesas de asistencia técnica para entes y organizaciones territoriales	3	1%
Activaciones regionales	3	1%
Consulta de caracterización, ubicación geográfica, tipología, programas y proyectos de Centros de Ciencia	2	1%
Cátedra de CTeI	2	1%
Jóvenes Innovadores (Sena Educación Técnica Y tecnológica)	2	1%
Currículo del Editor (Capacitación a las revistas nacionales)	2	1%
Proyectos especiales para fortalecer capacidades de divulgación.	2	1%
Producción de contenidos digitales y editoriales	1	0%
Producción de contenidos audiovisuales para la divulgación científica y la comunicación pública de la ciencia.	1	0%
Servicio de difusión para realización de convocatorias de revistas nacionales en la página web de la entidad y en la plataforma Publindex	1	0%
Consulta a banco de experiencias "A ciencia Cierta	1	0%
Total	271	100%

El conocimiento es de todos

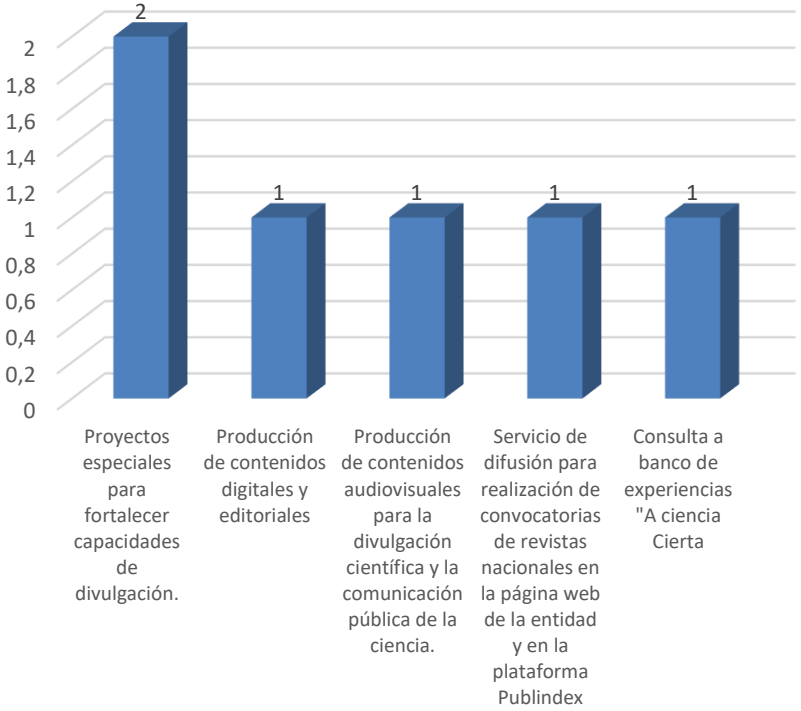
Minciencias

CALIFICACIÓN DE SERVICIOS

Top 5 Servicios a los que más acceden los ciudadanos

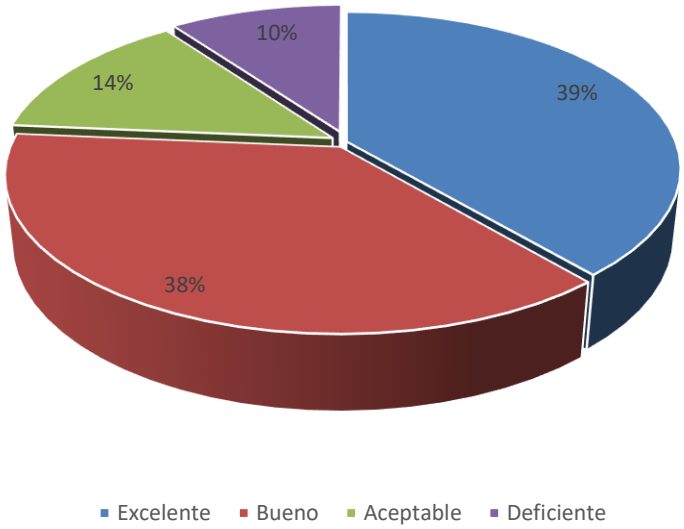


Top 5 Servicios a los que menos acceden los ciudadanos



CALIFICACIÓN DE SERVICIOS

Califique su percepción y satisfacción frente al servicio	Cantidad	Porcentaje
Excelente	105	39%
Bueno	102	38%
Aceptable	37	14%
Deficiente	27	10%
Total	271	100%



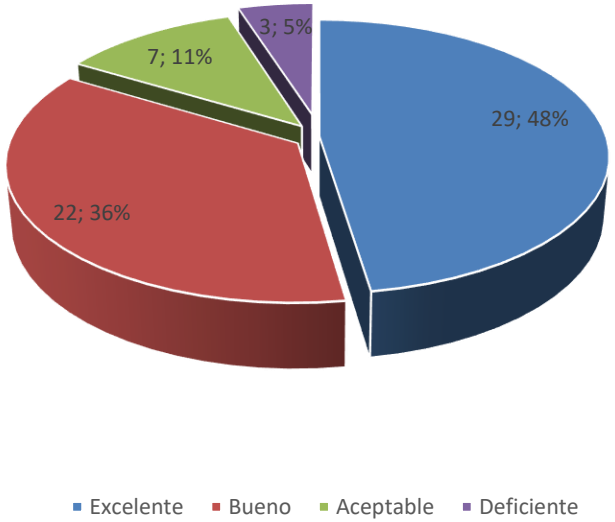
Satisfacción General frente a los servicios de la Entidad **76%**

El conocimiento es de todos

Minciencias

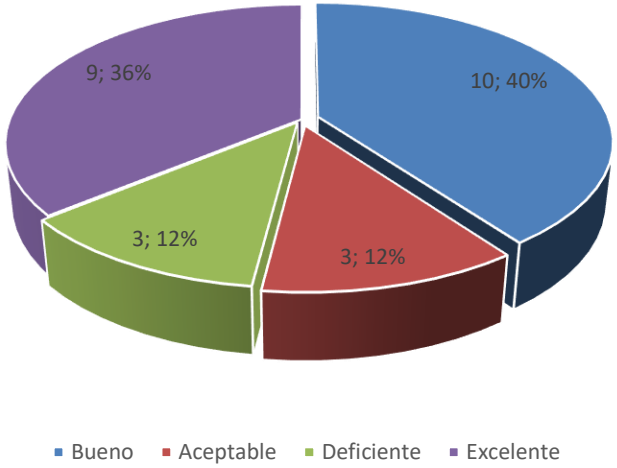
CALIFICACIÓN DE SERVICIOS

Se muestra la percepción de los primeros 4 servicios que los ciudadanos manifestaron conocer



Atención de consultas a través de los Canales de Atención

Satisfacción frente al Servicio **84%**



Asesoría en el uso del Formulario SIGP y Aplicativos ScienTI

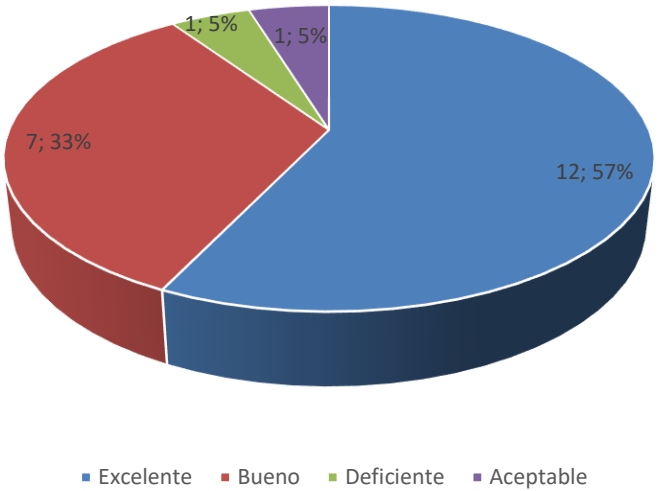
Satisfacción frente al Servicio **52%**

El conocimiento es de todos

Minciencias

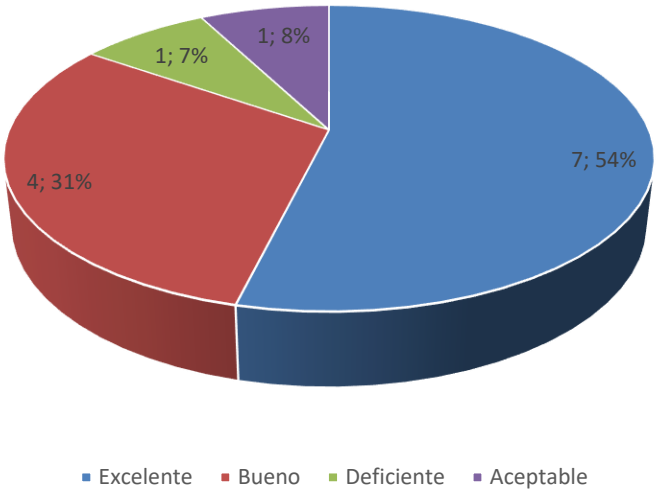
CALIFICACIÓN DE SERVICIOS

Se muestra la percepción de los primeros 4 servicios que los ciudadanos manifestaron conocer



Motor de Consulta de Hojas de vida, grupos, pares proyectos e instituciones

Satisfacción frente al Servicio **90%**



Gestión y trámites de ventanilla

Satisfacción frente al Servicio **85%**

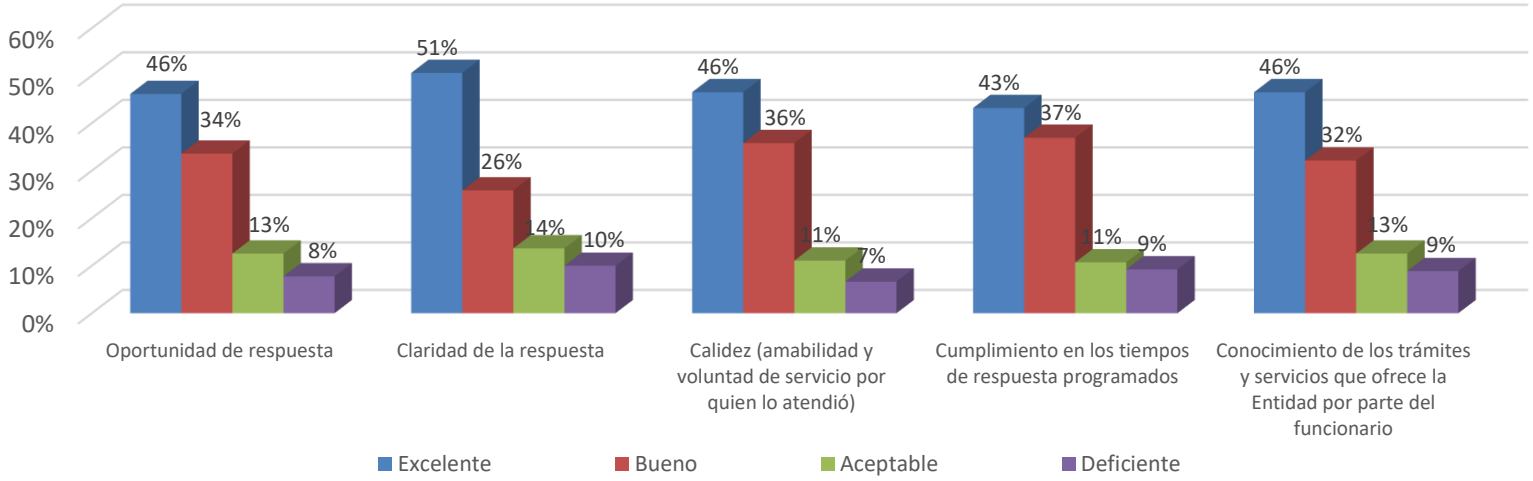
El conocimiento es de todos

Minciencias

CALIFICACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Calidad Del Servicio

CALIDAD DEL SERVICIO	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Porcentaje Excelente y Bueno
Oportunidad de respuesta	125	91	34	21	80%
Claridad de la respuesta	137	70	37	27	76%
Calidez (amabilidad y voluntad de servicio por quien lo atendió)	126	97	30	18	82%
Cumplimiento en los tiempos de respuesta programados	117	100	29	25	80%
Conocimiento de los trámites y servicios que ofrece la Entidad por parte del funcionario	126	87	34	24	79%



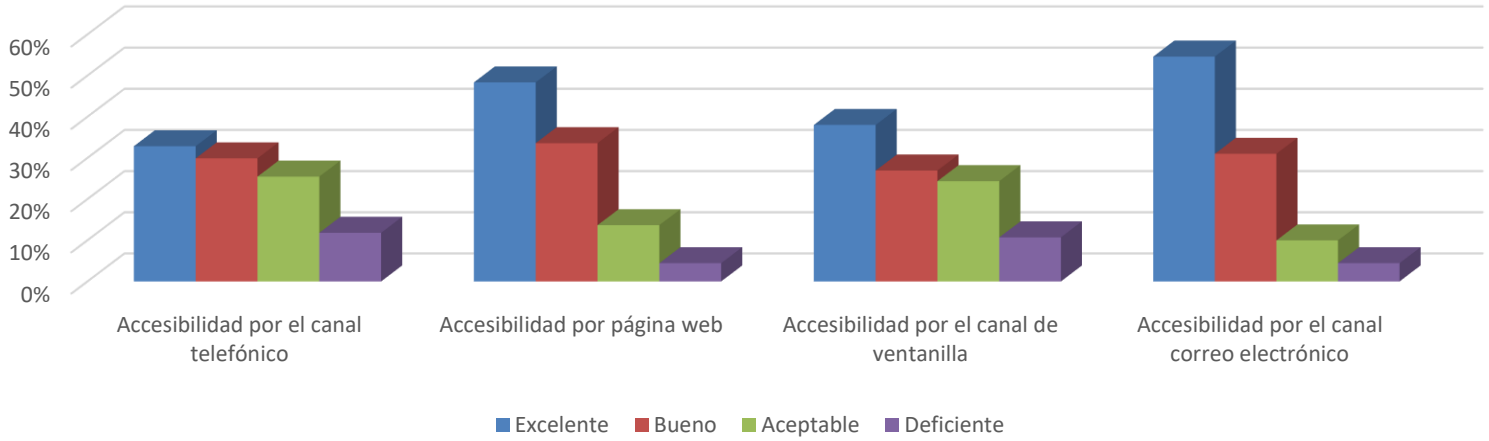
El conocimiento es de todos

Minciencias

CALIFICACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales de Atención

CANALES DE ATENCIÓN	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Porcentaje Excelente y Bueno
Accesibilidad por el canal telefónico	89	81	69	32	63%
Accesibilidad por página web	131	91	37	12	82%
Accesibilidad por el canal de ventanilla	103	73	66	29	65%
Accesibilidad por el canal correo electrónico	148	84	27	12	86%



Nota: Por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad no tiene habilitado el canal presencial desde el mes de Marzo 2020.

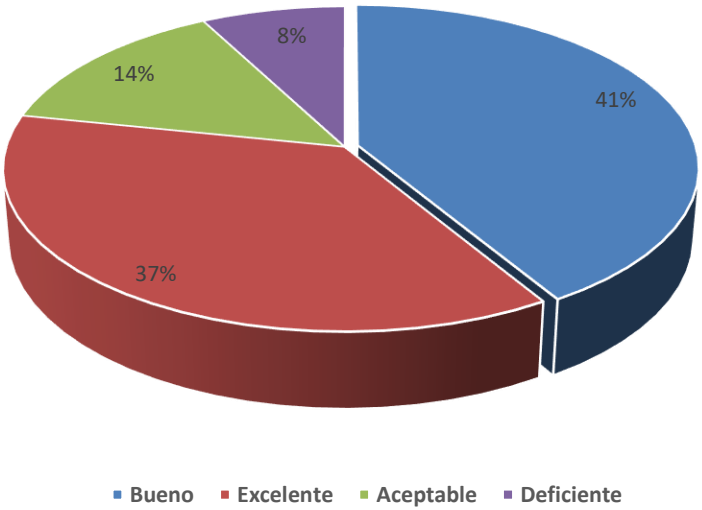
El conocimiento es de todos

Minciencias

EVALUACIÓN GENERAL

cómo calificaría al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en cuanto a sus trámites y servicios	Cantidad	Porcentaje
Bueno	112	41%
Excelente	100	37%
Aceptable	38	14%
Deficiente	21	8%
Total	271	100%

Satisfacción frente al Servicio **78%**



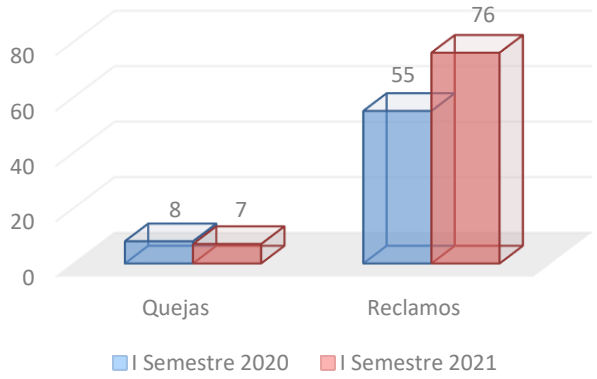
De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada en el Primer Semestre de 2021, el **78%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre Excelente y Bueno los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

El conocimiento es de todos

Minciencias

Balance de las Quejas y Reclamos

	Quejas	Reclamos
I Semestre 2020	8	55
I Semestre 2021	7	76



Quejas

Atributo	Cantidad Quejas	Porcentaje
Pertinencia	3	43%
Calidez en la atención	2	29%
Transparencia	1	14%
Claridad en la respuesta	1	14%
Total	7	100%

Reclamos

Atributo	Cantidad Reclamos	Porcentaje
Pertinencia	37	49%
Claridad en la respuesta	21	28%
Accesibilidad en la información	9	12%
Oportunidad	8	11%
Transparencia	1	1%
Total	76	100%

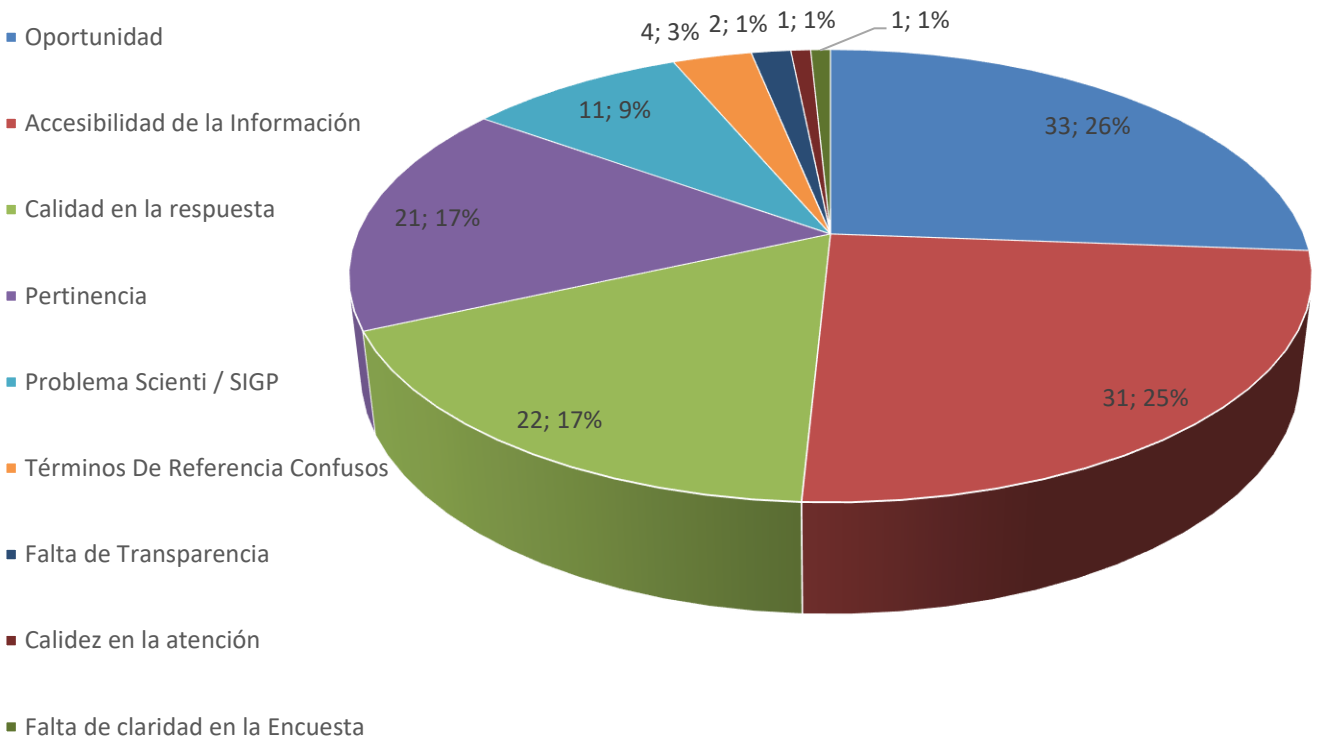
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Tipología de Comentarios		
Tipología	**Primer Semestre de 2021**	**Porcentaje**
Ninguno	92	33,9%
Felicitaciones	53	19,6%
Oportunidad	33	12,2%
Accesibilidad de la Información	31	11,4%
Calidad en la respuesta	22	8,1%
Pertinencia	21	7,7%
Problema Scienti / SIGP	11	4,1%
Términos De Referencia Confusos	4	1,5%
Falta de Transparencia	2	0,7%
Calidez en la atención	1	0,4%
Falta de claridad en la Encuesta	1	0,4%
Total	271	100,0%

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Causas de Insatisfacción		
Tipología	Primer Semestre de 2021	Porcentaje
Oportunidad	33	26,2%
Accesibilidad de la Información	31	24,6%
Calidad en la respuesta	22	17,5%
Pertinencia	21	16,7%
Problema Scienti / SIGP	11	8,7%
Términos De Referencia Confusos	4	3,2%
Falta de Transparencia	2	1,6%
Calidez en la atención	1	0,8%
Falta de claridad en la Encuesta	1	0,8%
Total	126	100,0%

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN



El conocimiento es de todos

Minciencias

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Tipología	II 2019	% II 2019	I 2020	% I 2020	II 2020	% II 2020	I 2021	% I 2021	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	53	22,0%	10	5,0%	9	6,0%	11	8,7%	3,7%
Tramites Largos	15	6,0%	6	3,0%	0	0,0%	0	0,0%	-3,0%
Accesibilidad de la Información	44	19,0%	39	20,0%	27	18,1%	31	24,6%	4,6%
Oportunidad	32	14,0%	24	12,0%	47	31,5%	33	26,2%	14,2%
Calidad en la respuesta	40	17,0%	17	9,0%	18	12,1%	22	17,5%	8,5%
Términos De Referencia Confusos	3	1,0%	2	1,0%	11	7,4%	4	3,2%	2,2%
Calidez en la atención	6	3,0%	16	8,0%	2	1,3%	1	0,8%	-7,2%
Pertinencia	38	16,0%	16	8,0%	30	20,1%	21	16,7%	8,7%
Falta de Transparencia	4	2,0%	2	1,0%	4	2,7%	2	1,6%	0,6%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
Presupuesto Insuficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
Falta de claridad en la Encuesta	2	1,0%	9	5,0%	1	0,7%	1	0,8%	-4,2%

El conocimiento es de todos

Minciencias

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Por Atributo de calidad frente al trámite

Dirección de Generación de Conocimiento

Reconocimiento de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	33	%
Accesibilidad de la Información	12	36%
Oportunidad	7	21%
Calidad en la respuesta	6	18%
Pertinencia	5	15%
Problema Scienti / SIGP	2	6%
Falta de Transparencia	1	3%

Nota: Para este trámite se reciben 9 Felicitaciones y 29 Ciudadanos no presentan ningún comentario o inconformidad

Dirección de Generación de Conocimiento

Registro, reconocimiento e información de evaluadores pares del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - SNCTI	8	%
Pertinencia	3	0,375
Oportunidad	2	0,25
Calidad en la respuesta	2	0,25
Calidez en la atención	1	0,125

Nota: Para este trámite se reciben 7 Felicitaciones y 10 Ciudadanos no presentan ningún comentario o inconformidad

El conocimiento es de todos

Minciencias

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Por Atributo de calidad frente al trámite

Dirección de Generación de Conocimiento
Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTeI

Reconocimiento de Actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	9	%
Calidad en la respuesta	3	33%
Problema Scienti / SIGP	2	22%
Accesibilidad de la Información	2	22%
Términos De Referencia Confusos	1	11%
Oportunidad	1	11%

Nota: Para este trámite se reciben 6 Felicitaciones y 3 Ciudadanos no presentan ningún comentario o inconformidad

Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento

Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficio tributario por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación	11	%
Accesibilidad de la Información	4	36%
Calidad en la respuesta	2	18%
Oportunidad	2	18%
Falta de Transparencia	1	9%
Problema Scienti / SIGP	1	9%
Pertinencia	1	9%

Nota: Para este trámite se reciben 3 Felicitaciones y 3 Ciudadanos no presentan ningún comentario o inconformidad

El conocimiento es de todos

Minciencias

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Por Atributo de calidad frente al trámite

Dirección de Generación de Conocimiento

Indexación de revistas especializadas de ciencia, tecnología e innovación	5	%
Accesibilidad de la Información	2	40%
Pertinencia	1	20%
Oportunidad	1	20%
Calidad en la respuesta	1	20%

Nota: Para este trámite se reciben 2 Felicitaciones y 1 Ciudadano no presenta ningún comentario o inconformidad

Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento

Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional.	4	%
Accesibilidad de la Información	2	50%
Pertinencia	1	25%
Oportunidad	1	25%

Nota: Para este trámite 2 Ciudadanos no presenta ningún comentario o inconformidad

El conocimiento es de todos

Minciencias

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Por Tipología frente al trámite

Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento

Calificación de proyectos para otorgar la exención de IVA en la importación de equipos y elementos que serán destinados a proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación	2	%
Calidad en la respuesta	1	50%
Pertinencia	1	50%

Nota: Para este trámite se recibe 1 Felicitación

Para el trámite de Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel, 1 Ciudadano no presenta ningún comentario o inconformidad

Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel	1
Ninguno	1

Análisis de Causas de Insatisfacción

Para el primer semestre de 2021 se evidencia que, de 271 encuestas diligenciadas, se reciben 179 comentarios entre los cuales surgen las siguientes causas de insatisfacción:

1. Oportunidad: 26,2% de insatisfacción.
2. Accesibilidad de la información: 24,6% de insatisfacción
3. Calidad de la respuesta: 17,5% de insatisfacción
4. Pertinencia: 16,7% de insatisfacción

Así mismo, se identifican los atributos de calidad en las quejas y los reclamos para el primer semestre 2021 encontrando lo siguiente:

1. Pertinencia: 49% de los reclamos; 43 % quejas.
2. Claridad de la respuesta: 14% quejas, 28 de los reclamos
3. Calidez en la atención: 14% quejas
4. Accesibilidad de la información: 12% de los reclamos
5. Oportunidad: 11% de los reclamos.

Acciones a Ejecutar

Pertinencia: 16,7% de insatisfacción; 49% de los reclamos; 43 % quejas

- Revisar pares evaluadores
- Implementar acciones de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS).
- Desde el equipo de Atención al Ciudadano se tiene planificado que a través del programa estratégico "Cultura y comunicación de cara al ciudadano" se ejecutará la iniciativa estratégica "Afianzar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad y la relación con los ciudadanos, haciendo un efectivo monitoreo y seguimiento a PQRDS".

Claridad de la respuesta: 17,5% de insatisfacción; 14% quejas, 28 de los reclamos Calidez en la atención: 14% quejas

Dentro de la iniciativa "Afianzar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad y la relación con los ciudadanos, haciendo un efectivo monitoreo y seguimiento a PQRDS", del plan de acción institucional "Cultura y comunicación de cara al ciudadano – 2021", se incluirán las alertas que se realizan desde el Equipo de Atención al Ciudadano – Secretaría General, a los responsables de las respuestas dirigidas a los ciudadanos.

Evidencia:

Correo Electrónico de Atención al Ciudadano y de la líder del equipo de Atención al Ciudadano – Secretaría General.
Al interior de la Entidad implementando en el plan institucional de capacitaciones a través de socializaciones, temáticas relacionadas con atención al ciudadano:

- ✓ Normatividad Derecho de petición
- ✓ Tiempos establecidos para dar contestación acorde a la normatividad vigente.
- ✓ Protocolos de atención de población preferente y diferencial
- ✓ Uso de respuesta a través del sistema de gestión documental ORFEO.

Acciones a Ejecutar

Accesibilidad de la información: 24.6% de insatisfacción, 12% de los reclamos

- Actualizar los videos explicativos del diligenciamiento de los aplicativos de captura del Ministerio.

Generar mesas de trabajo para actualizar en compañía de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información y las áreas técnicas responsables, los videos explicativos que están en el portal del Ministerio o en los canales de acceso de los ciudadanos.

Evidencia: Listado de asistencia
Videos actualizados conforme a las actualizaciones de los sistemas de información y publicados en el portal del Ministerio.

Generar mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Comunicaciones, con el propósito de socializar las observaciones y comentarios manifestados en la Encuesta de Satisfacción, frente a la navegación de la página web.

Evidencia: Listado de asistencia.
Incorporación de la metodología o estrategia a implementar en el Plan de Acción Institucional de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
Socializaciones frecuentes de YouTube

- Afianzar el relacionamiento externo mediante socializaciones para el manejo y uso de nuestros aplicativos CvLAC, GrupLAC e InstituLAC.

Con el fin de mejorar la accesibilidad de la información desde el proceso de Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información se desarrollarán en el año 2021, las siguientes iniciativas estratégicas a través de las cuales se espera mejorar la Plataforma ScienTI /SIGP en alineación con el programa estratégico “Gobierno y Gestión de TIC para la CTeI”:

- Infraestructura Digital
- Sistemas de Información, Datos y Servicios Digitales.

Así mismo desde el proceso de Gestión de la Comunicación Estratégica se desarrollarán en el año 2021 las siguientes iniciativas estratégicas a través de las cuales se espera mejorar la accesibilidad de la información con el programa estratégico “Comunicación Estratégica”: Comunicación Externa, Comunicación interna, comunicación digital, Contribuir a un Minciencias más transparente y Contribuir a un Minciencias más moderno.

Acciones a Ejecutar

Oportunidad: 26.2% de insatisfacción y 11% de los reclamos.

- Implementación del chat virtual como un canal de comunicación directa con los grupos de valor y de interés para dar cumplimiento a los requisitos de transparencia.
- Desde el equipo de Atención al Ciudadano se tiene planificado que a través del programa estratégico “Cultura y comunicación de cara al ciudadano” se ejecutará la iniciativa estratégica “Afianzar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad y la relación con los ciudadanos, haciendo un efectivo monitoreo y seguimiento a PQRDS”.

Acciones a Ejecutar

Causas:

Medio Ambiente: Medio ambiente entorno: Surgimiento de eventos de salud pública que afecten el normal funcionamiento de la Entidad y su interacción con sus grupos de valor y de interés

Una de las razones es la percepción que tienen los ciudadanos en cuanto a los tiempos de respuesta a las solicitudes, lo cual está relacionado con el cambio en la normatividad establecida entre los términos de respuesta contemplados en la Ley 1755 de 2015 (Ley Estatutaria del Derecho de Petición) y el Decreto 491 de 2020, el cual declaró el estado de emergencia sanitaria ampliando los tiempos al doble, para que las entidades tanto públicas como privadas dieran respuesta a los ciudadanos en dichos términos.

Mano de Obra: Baja adherencia a lineamientos definidos.
En las Direcciones y Áreas Técnicas existe baja adherencia a los lineamientos definidos frente a la política de Servicio al Ciudadano y a las directrices relacionadas con las respuestas a las PQRDS en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Meta: Directriz estratégica que modifica la priorización de recursos, acciones o procesos.
La modificación de la normatividad (directrices de presidencia) implicó un ajuste en los tiempos de respuesta y en el desarrollo del proceso de contestación a las PQRDS afectando la oportunidad acostumbrada en los plazos establecidos.

CONCLUSIONES

- El 100% de los Ciudadanos que contestaron la Encuesta, el 58% manifiesta que pertenece grupos de interés pertenece a la Academia.
- El 4.06% de los Ciudadanos Encuestados, informan que tienen una Condición Especial (Grupo Étnico, Grupos Etarios y Personas en situación de Discapacidad)
- En la calificación de tramites y servicios el 72% de los ciudadanos indica que accedió al tramite y/o servicio a través del canal Correo Electrónico
- El 26% de los ciudadanos indican conocer el tramite Reconocimiento de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, sin embargo el 45% de los ciudadanos encuestados manifestaron no acceder a ningún tramite
- El 84% de los Ciudadanos califica entre excelente y bueno los trámites del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación
- El 24% de los ciudadanos indican conocer el servicio Atención de consultas a través de los Canales de Atención, sin embargo el 21% de los ciudadanos encuestados manifestaron no acceder a ningún servicio.
- El 76% de los Ciudadanos califica entre excelente y bueno los servicios del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación

CONCLUSIONES

- De acuerdo con la *Calificación Atención Al Ciudadano en Calidad Del Servicio* los ciudadanos califican entre excelente y bueno, Oportunidad de respuesta con (80%), Claridad de la respuesta con (76%), Calidez (amabilidad y voluntad de servicio) con (82%), Cumplimiento en los tiempos de respuesta programados con (80%) y Conocimiento del tema por parte del funcionario con (79%)

- De acuerdo con la *Calificación Atención Al Ciudadano en Canales de Atención*, los ciudadanos califican entre excelente y bueno, Accesibilidad por el canal presencial con (68%), Accesibilidad por el canal telefónico con (63%), Accesibilidad por página web con (82%), Accesibilidad por el canal de ventanilla con (65%) y Accesibilidad por el canal correo electrónico con (86%).

- De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el Primer Semestre de 2021, el **78%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre Excelente y Bueno los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
Nombre: Sindy Paola Aguilar	**Nombre:** Mayra Alejandra López
Cargo: Contratista del Equipo de Atención al Ciudadano	**Cargo:** Líder Atención al Ciudadano

www.minciencias.gov.co