ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

El conocimiento es de todos

Minciencias

II SEMESTRE DE 2020

CONTENIDO

- *Objetivo*
- *Ficha técnica*
- *Datos personales*
- *Motivo de contacto con el ministerio*
- *Percepción de los trámites del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación*
- *Necesidades e intereses*
- *Satisfacción con la calidad del servicio*
- *Evaluación de atención al ciudadano*
- *Evaluación general*
- *Comentarios y Sugerencias*
- *Causas de Insatisfacción*
- *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 2020.

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 **41.147** 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 **280** la respondieron.*

Escalas de medición:

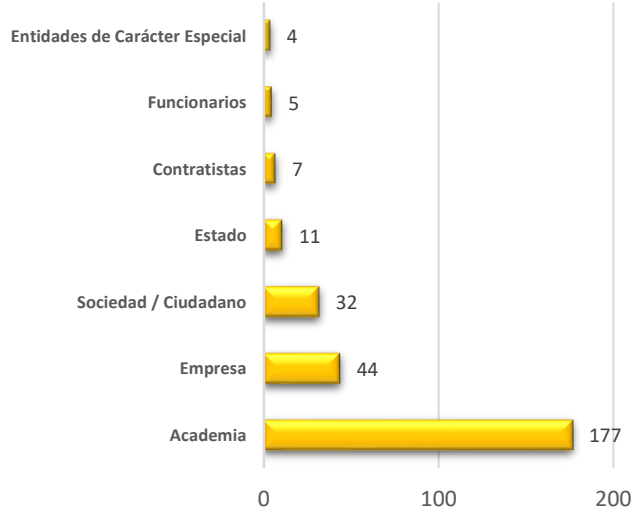
Las preguntas realizadas tienen escala de valoración para las respuestas de 1-5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mejor puntuación al ítem evaluado.

El conocimiento es de todos

Minciencias

DATOS PERSONALES

Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	140	50%
Masculino	137	49%
LGBTIQ	3	1%
Total	280	100%



Grupo de Interés	Cantidad	Porcentaje
Academia	177	63%
Empresa	44	16%
Sociedad / Ciudadano	32	11%
Estado	11	4%
Contratistas	7	3%
Funcionarios	5	2%
Entidades de Carácter Especial	4	1%
Total	280	100%

El conocimiento es de todos

Minciencias

DATOS PERSONALES

Condición Especial	Cantidad	Porcentaje
Ninguna	263	94%
Grupo Étnico	10	4%
Población Víctima del conflicto armado	6	2%
Grupos Etarios	1	0%
Total	280	100%

Grupo Étnico	
Indígena	5
Afrodescendiente	3
Afrocolombianos	2
Total	10

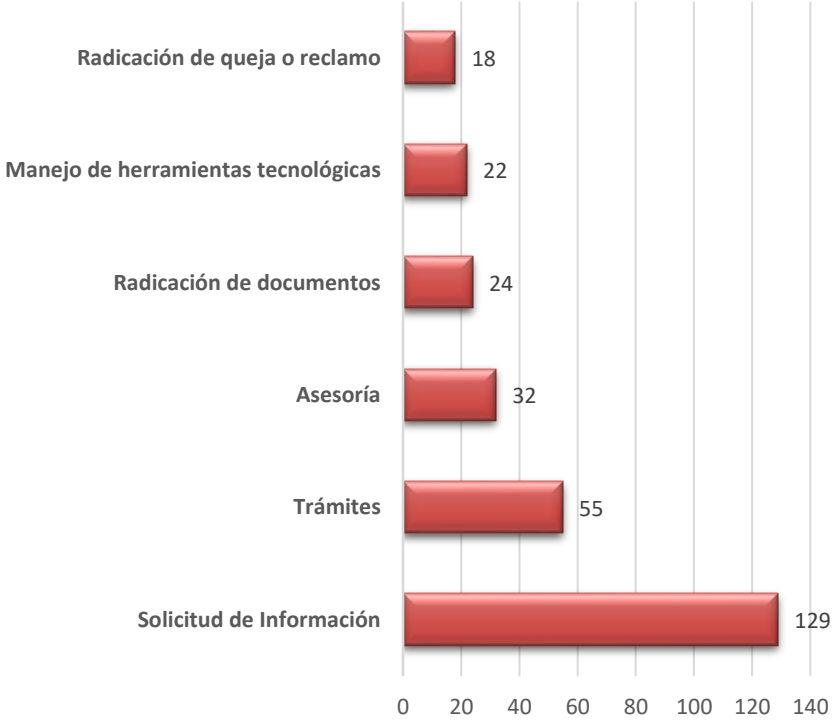
Grupos Etarios	
Adultos mayores	1

Población Víctima del conflicto armado	6

MOTIVO DE CONTACTO CON EL MINISTERIO

Motivo por el Cual Contacta	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Información	129	46%
Trámites	55	20%
Asesoría	32	11%
Radicación de documentos	24	9%
Manejo de herramientas tecnológicas	22	8%
Radicación de queja o reclamo	18	6%
Total	280	100%

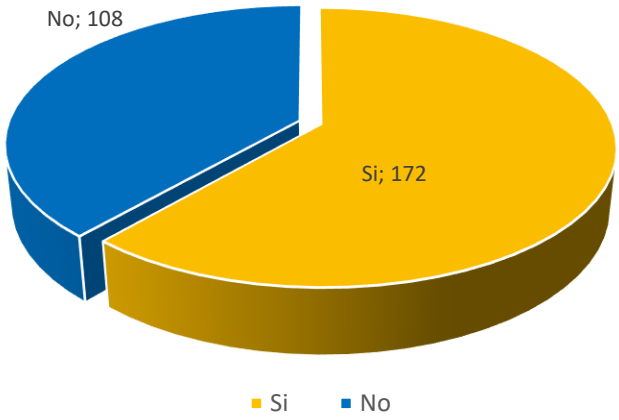
Frente al tipo de gestión se evidencia que el principal tema de interés es la solicitud de la información con un **46%**, seguido por **trámites** con un **20%.**



PERCEPCIÓN DE LOS TRÁMITES DEL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Conoce los trámites	Cantidad	Porcentaje
Si	172	61%
No	108	39%
Total	280	100%

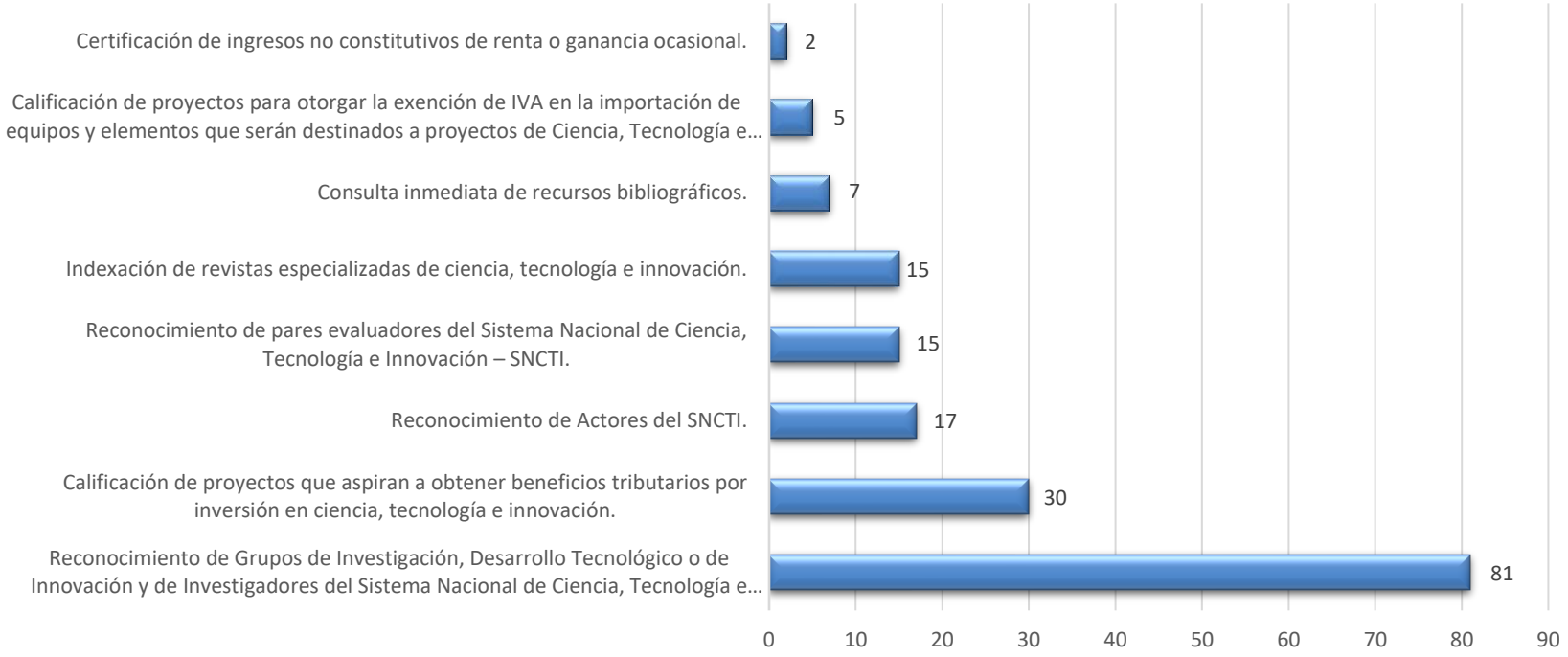
*Frente al conocimiento en los trámites y servicios que presta la Entidad, se evidencia que el **39% manifiesta no conocerlos**, por lo cual se esta trabajando en una campaña de divulgación que permita darlos a conocer a Ciudadanos y demás grupos de interés.*



El conocimiento es de todos

Minciencias

PERCEPCIÓN DE LOS TRÁMITES DEL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



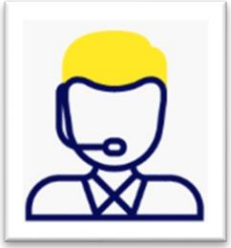
*De los 172 ciudadanos que manifestaron conocer los trámites de la Entidad, el **47%** indica que el trámite mas conocido es Reconocimiento de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.*

El conocimiento es de todos

Minciencias

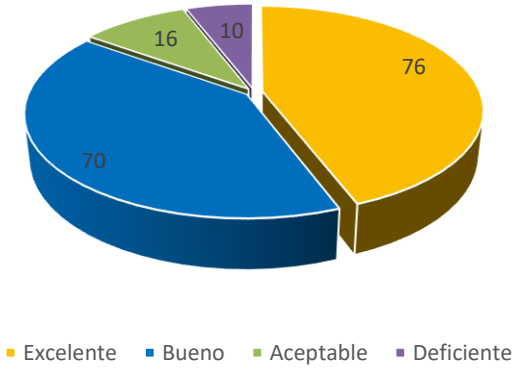
PERCEPCIÓN DE LOS TRÁMITES DEL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

¿A través de cual de nuestros canales usted accedió al trámite?	Cantidad	Porcentaje
Correos Electrónicos	100	58%
Página Web	43	25%
Solicitudes Telefónicas	25	15%
Correo Certificado	4	2%
Total	172	100%



De los 172 Ciudadanos que manifestaron conocer los trámites de la Entidad, el 58% manifiesta haber accedido a ellos a través del Correo Electrónico.

Cómo califica el canal de interacción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	76	44%
Bueno	70	41%
Aceptable	16	9%
Deficiente	10	6%
Total	172	100%



El conocimiento es de todos

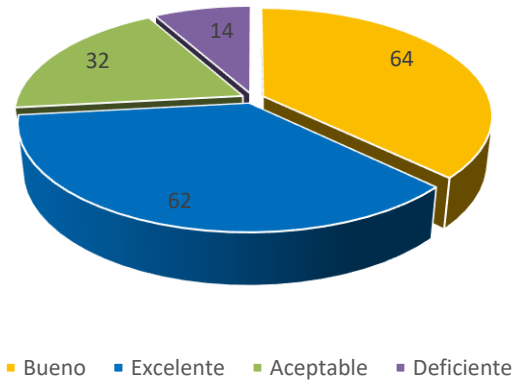
Minciencias

PERCEPCIÓN DE LOS TRÁMITES DEL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

El acceso a los trámites es sencillo	Cantidad	Porcentaje
Si	147	85%
No	25	15%
Total	172	100%

De los 172 Ciudadanos que manifestaron conocer los trámites de la Entidad, el 85% indica que el acceso al trámite es sencillo.

Cómo califica el tiempo de atención	Cantidad	Porcentaje
Bueno	64	37%
Excelente	62	36%
Aceptable	32	19%
Deficiente	14	8%
Total	172	100%



El conocimiento es de todos

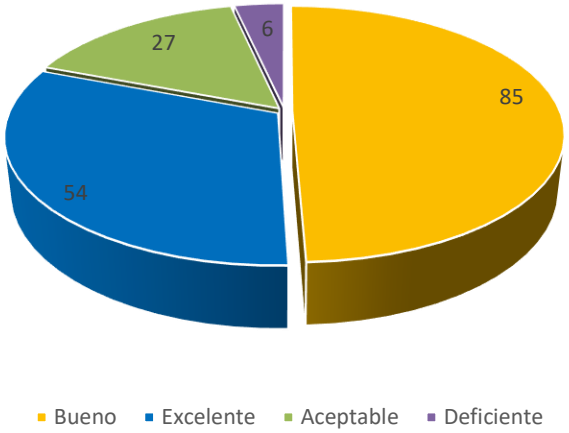
Minciencias

PERCEPCIÓN DE LOS TRÁMITES DEL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite	Cantidad	Porcentaje
No	139	81%
Si	33	19%
Total	172	100%

De los 172 Ciudadanos que manifestaron conocer los trámites de la Entidad, el 85% indica que no presentó dificultades en el desarrollo del trámite.

Cómo Calificaría los Trámites del Ministerio	Cantidad	Porcentaje
Bueno	85	49%
Excelente	54	31%
Aceptable	27	16%
Deficiente	6	3%
Total	172	100%



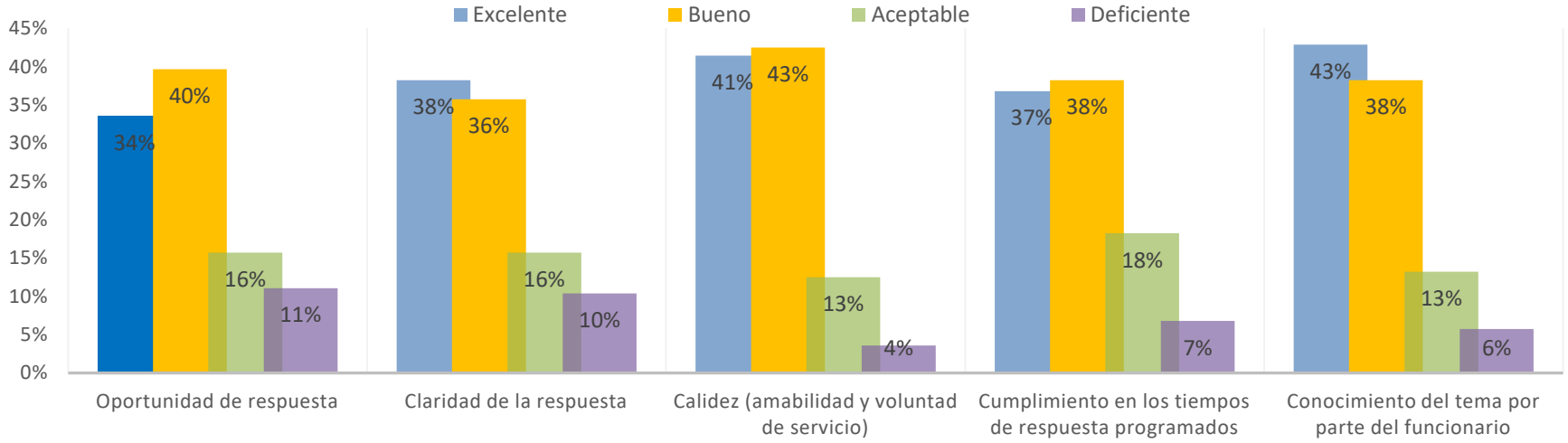
El **80%** de los Ciudadanos califica entre excelente y bueno los trámites de la Entidad.

El conocimiento es de todos

Minciencias

NECESIDADES E INTERESES

CALIDAD DEL SERVICIO				
Califique	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente
Oportunidad de respuesta	34%	40%	16%	11%
Claridad de la respuesta	38%	36%	16%	10%
Calidez (amabilidad y voluntad de servicio)	41%	43%	13%	4%
Cumplimiento en los tiempos de respuesta programados	37%	38%	18%	7%
Conocimiento del tema por parte del funcionario	43%	38%	13%	6%

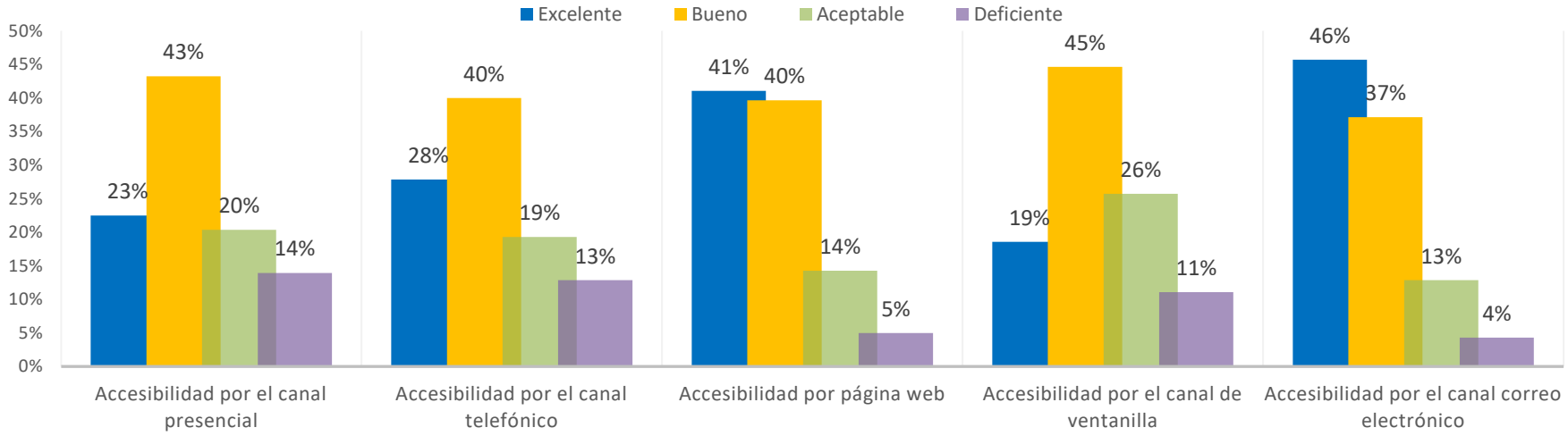


El conocimiento es de todos

Minciencias

NECESIDADES E INTERESES

CANALES DE ATENCIÓN				
Califique	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente
Accesibilidad por el canal presencial	23%	43%	20%	14%
Accesibilidad por el canal telefónico	28%	40%	19%	13%
Accesibilidad por página web	41%	40%	14%	5%
Accesibilidad por el canal de ventanilla	19%	45%	26%	11%
Accesibilidad por el canal correo electrónico	46%	37%	13%	4%

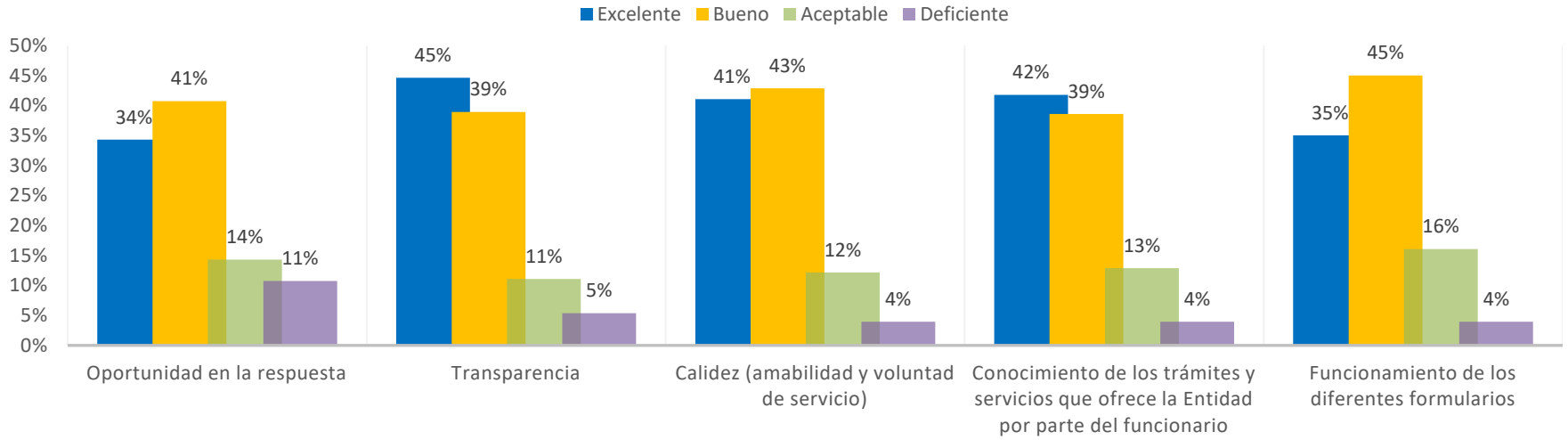


El conocimiento es de todos

Minciencias

SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO				
Califique	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente
Oportunidad en la respuesta	34%	41%	14%	11%
Transparencia	45%	39%	11%	5%
Calidez (amabilidad y voluntad de servicio)	41%	43%	12%	4%
Conocimiento de los trámites y servicios que ofrece la Entidad por parte del funcionario	42%	39%	13%	4%
Funcionamiento de los diferentes formularios	35%	45%	16%	4%

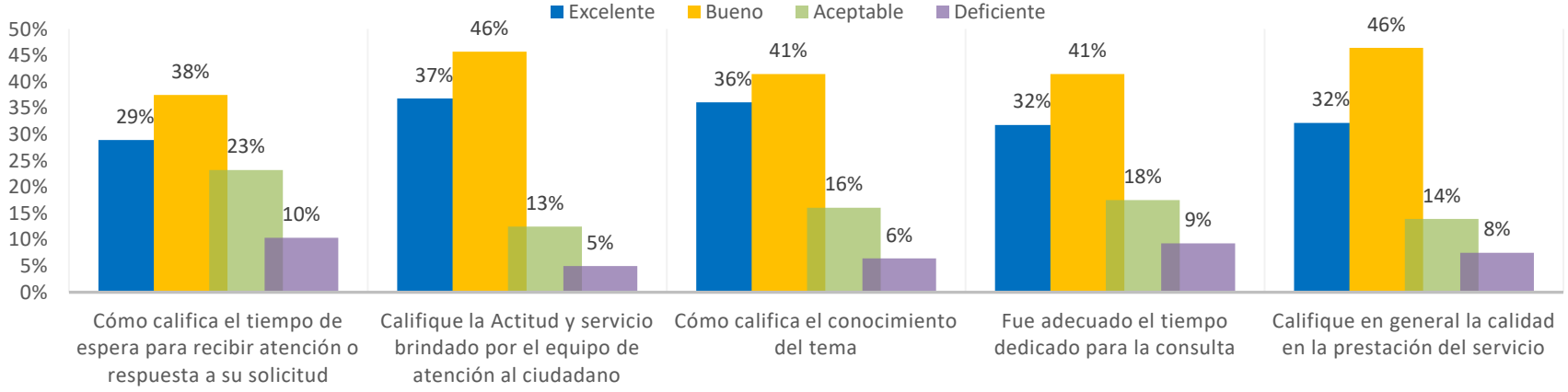


El conocimiento es de todos

Minciencias

EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

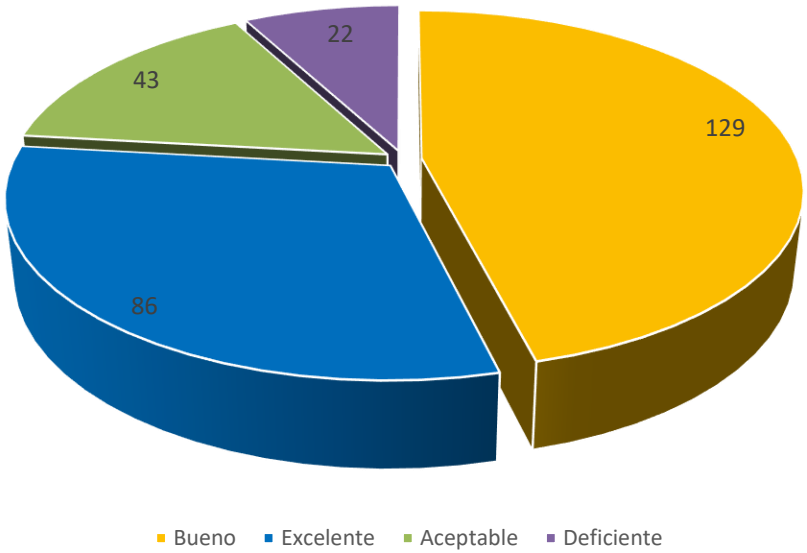
ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Califique	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente
Cómo califica el tiempo de espera para recibir atención o respuesta a su solicitud	29%	38%	23%	10%
Califique la Actitud y servicio brindado por el equipo de atención al ciudadano	37%	46%	13%	5%
Cómo califica el conocimiento del tema	36%	41%	16%	6%
Fue adecuado el tiempo dedicado para la consulta	32%	41%	18%	9%
Califique en general la calidad en la prestación del servicio	32%	46%	14%	8%



EVALUACIÓN GENERAL

Calificación Ministerio	Cantidad	Porcentaje
Bueno	129	46%
Excelente	86	31%
Aceptable	43	15%
Deficiente	22	8%
Total	280	100%

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada en el Segundo Semestre de 2020, el **77%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre Excelente y Bueno los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.



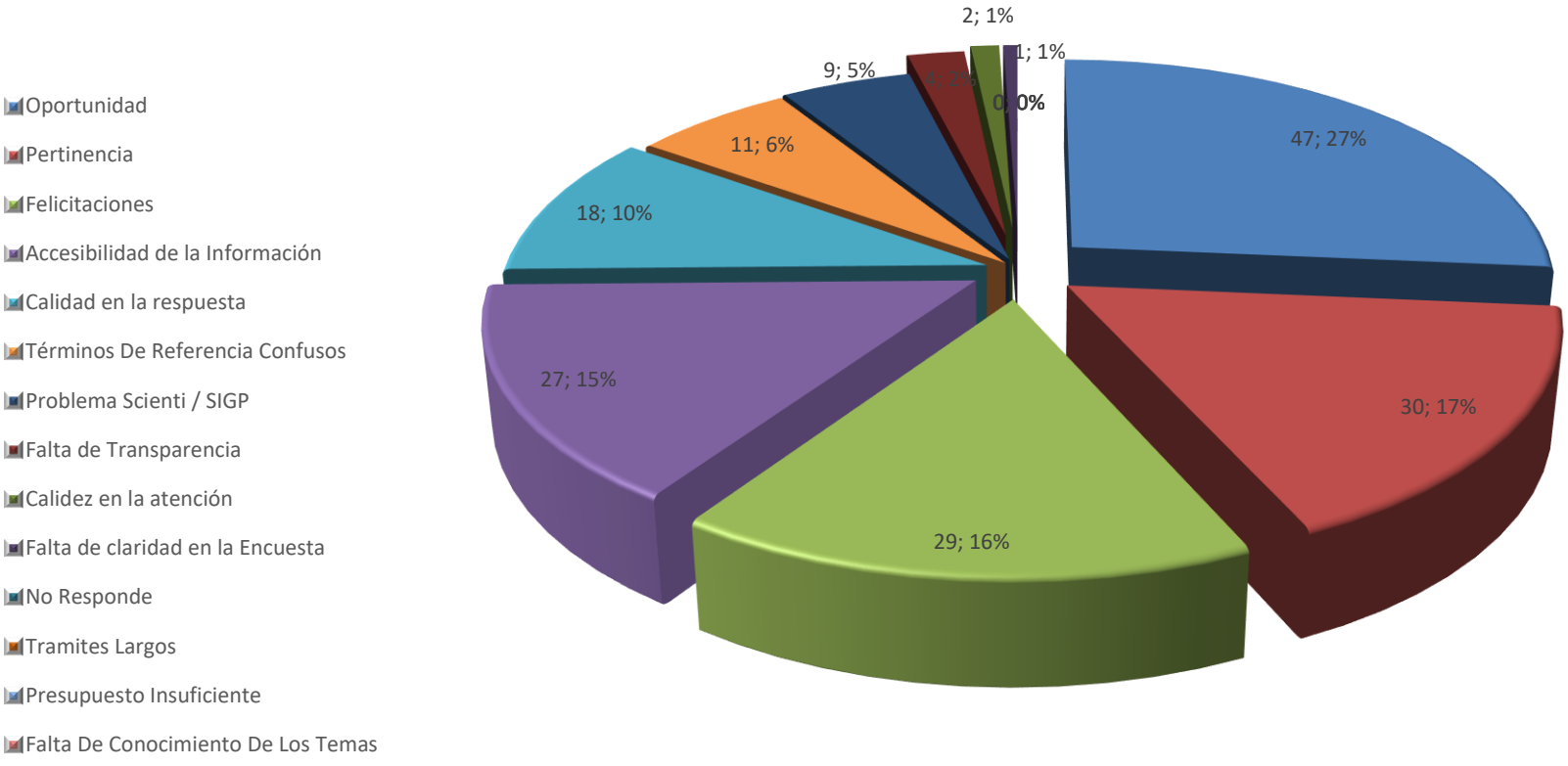
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Tipología de Comentarios		
Tipología	**Segundo semestre de 2020**	**Porcentaje**
Oportunidad	47	26%
Pertinencia	30	17%
Felicitaciones	29	16%
Accesibilidad de la Información	27	15%
Calidad en la respuesta	18	10%
Términos De Referencia Confusos	11	6%
Problema Scienti / SIGP	9	5%
Falta de Transparencia	4	2%
Calidez en la atención	2	1%
Falta de claridad en la Encuesta	1	1%
No Responde	0	0%
Tramites Largos	0	0%
Presupuesto Insuficiente	0	0%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%
Total	**178**	**100%**

El conocimiento es de todos

Minciencias

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	Diferencia II Semestre 2019 -2020
Problema Scienti / SIGP	53	22%	10	5%	9	6,0%	-16,0%
Tramites Largos	15	6%	6	3%	0	0,0%	-6,0%
Accesibilidad de la Información	44	19%	39	20%	27	18,1%	-0,9%
Oportunidad	32	14%	24	12%	47	31,5%	17,5%
No Responde	0	0%	15	8%	0	0,0%	0,0%
Calidad en la respuesta	40	17%	17	9%	18	12,1%	-4,9%
Términos De Referencia Confusos	3	1%	2	1%	11	7,4%	6,4%
Calidez en la atención	6	3%	16	8%	2	1,3%	-1,7%
Pertinencia	38	16%	16	8%	30	20,1%	4,1%
Falta de Transparencia	4	2%	2	1%	4	2,7%	0,7%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%	0	0%	0	0,0%	0,0%
Presupuesto Insuficiente	0	0%	0	0%	0	0,0%	0,0%
Falta de claridad en la Encuesta	2	1%	9	5%	1	0,7%	-0,3%

CONCLUSIONES

- El 100% de los Ciudadanos que contestaron la Encuesta, el 63% manifiesta que pertenece grupos de interés pertenece a la Academia.
- El 6% de los Ciudadanos Encuestados, informan que tienen una Condición Especial (Grupo Étnico, Grupos Etarios, Población Víctima del conflicto armado y Población Preferencial)
- Frente al tipo de gestión se evidencia que el principal tema de interés es la solicitud de la información con un 46%, seguido por trámites con un 20%.
- Frente al conocimiento en los trámites y servicios que presta la Entidad, se evidencia que el 39% manifiesta no conocerlos, por lo cual se está trabajando en una campaña de divulgación que permita darlos a conocer a Ciudadanos y demás grupos de interés.
- De los 172 ciudadanos que manifestaron conocer los trámites de la Entidad, el 47% indica que el trámite más conocido es Reconocimiento de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, el 58% manifiesta haber accedido a ellos a través del Correo Electrónico, el 85% indica que el acceso al trámite es sencillo, el 81% indica que no presentó dificultades en el desarrollo del trámite.
- El 81% de los Ciudadanos califica entre excelente y bueno los trámites del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación

CONCLUSIONES

- De acuerdo con las Necesidades e Intereses en Calidad del Servicio los ciudadanos califican entre excelente y bueno, Oportunidad de respuesta con (73%), Claridad de la respuesta con (74%), Calidez (amabilidad y voluntad de servicio) con (84%), Cumplimiento en los tiempos de respuesta programados con (75%) y Conocimiento del tema por parte del funcionario con (81%)
- De acuerdo con las Necesidades e Intereses en Canales de Atención, los ciudadanos califican entre excelente y bueno, Accesibilidad por el canal presencial con (66%), Accesibilidad por el canal telefónico con (68%), Accesibilidad por página web con (81%), Accesibilidad por el canal de ventanilla con (63%) y Accesibilidad por el canal correo electrónico con (83%).
- De acuerdo con la calificación de Satisfacción con la Calidad del Servicio, los ciudadanos califican entre excelente y bueno, Oportunidad en la respuesta con (75%), Transparencia (84%), Calidez (amabilidad y voluntad de servicio) (84%), Conocimiento de los trámites y servicios que ofrece la Entidad por parte del funcionario (80%) y Funcionamiento de los diferentes formularios (80%)
- De acuerdo con la Evaluación de Atención al Ciudadano, los ciudadanos califican entre excelente y bueno, tiempo de espera para recibir atención o respuesta a su solicitud (66%), Actitud y servicio brindado por el equipo de atención al ciudadano (83%), conocimiento del tema (78%), tiempo dedicado para la consulta (73%) y la calidad en la prestación del servicio (79%)
- De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el Segundo Semestre de 2020, el **77%** 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