1. **DATOS PERSONALES**

Lugar de residencia: País\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Por favor indique el grupo de interés al cual usted pertenece:

Estado Empresa Ciudadano Academia

Proveedor Funcionario Contratista

Organización no gubernamental Entidades de carácter especial

1. Seleccione el motivo de mayor frecuencia por el cual contacta a Minciencias

|  |  |
| --- | --- |
| **Trámites** |  |
| **Solicitud de Información** |  |
| **Radicación de queja o reclamo** |  |
| **Radicación de documentos** |  |
| **Asesoría** |  |
| **Manejo de herramientas tecnológicas** |  |

1. Acceso a los trámites que presta la Entidad
   1. ¿Conoce los trámites que puede realizar ante Minciencias?

SI NO

¿Cuáles? Marque los que conoce

* Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional.
* 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.
* Indexación de revistas especializadas de ciencia, tecnología e innovación.
* Reconocimiento de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.
* Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI.
* Reconocimiento de Actores del SNCTI.
* Calificación de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en ciencia, tecnología e innovación.
* Consulta inmediata de recursos bibliográficos.
  1. ¿El acceso a los trámites es sencillo?

SI NO

Sugerencias para mejorar frente a los trámites de la Entidad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **NECESIDADES E INTERESES**

**Queremos conocer sus intereses para así poder mejorar lo que es MÁS significativo para usted al momento de recibir un servicio o utilizar los canales de atención.**

1. De acuerdo con lo que **usted más valora**,ordene los siguientes aspectos que constituyen la **CALIDAD DEL SERVICIO** de esta Entidad. Siendo (1) el de menor importancia y (5) el de mayor importancia, teniendo en cuenta sus necesidades e intereses:

|  |  |
| --- | --- |
| **CALIDAD DEL SERVICIO** | **Valores de 1-5** |
| Oportunidad de respuesta |  |
| Claridad de la respuesta |  |
| Calidez (amabilidad y voluntad de servicio) |  |
| Cumplimiento en los tiempos de respuesta programados |  |
| Conocimiento del tema por parte del funcionario |  |

1. De acuerdo con lo que **usted más valora**, ordene los siguientes aspectos que reúnen los **CANALES DE ATENCIÓN.** Siendo (1) el de menor importancia y (5) el de mayor importancia, teniendo en cuenta sus necesidades e intereses:

|  |  |
| --- | --- |
| **CANALES DE ATENCIÓN** | **Valores de 1-5** |
| **Accesibilidad por el canal presencial** |  |
| Accesibilidad por el canal telefónico |  |
| Accesibilidad por página web |  |
| **Accesibilidad por el canal de ventanilla** |  |
| Accesibilidad por el canal correo electrónico |  |

1. **SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Por favor califique: (Única respuesta por atributo)

| **CALIDAD DEL SERVICIO** | **Excelente** | **Bueno** | **Regular** | **Malo** | **Deficiente** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Oportunidad en la respuesta |  |  |  |  |  |
| Transparencia |  |  |  |  |  |
| Calidez (amabilidad y voluntad de servicio) |  |  |  |  |  |
| Conocimiento de los trámites y servicios que ofrece la Entidad por parte del funcionario |  |  |  |  |  |
| Funcionamiento de los diferentes formularios |  |  |  |  |  |

1. **EVALUACION GENERAL**

En términos generales cómo calificaría a Minciencias en cuanto a su servicio

Excelente Bueno

Regular Malo

Deficiente

**VII. COMENTARIOS**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_