

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Primer Semestre de 2022



El conocimiento
es de todos

Minciencias

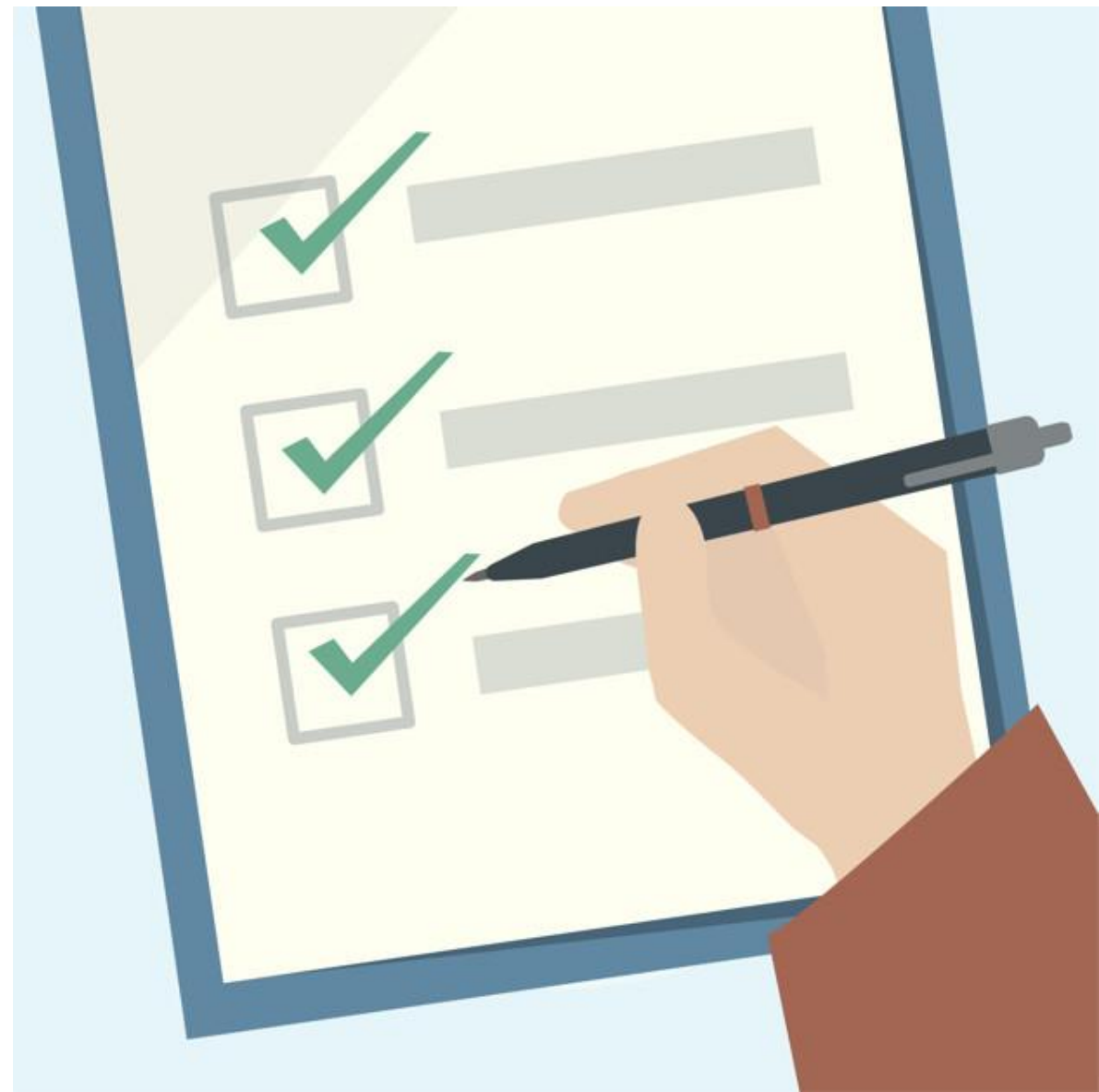
ATENCIÓN AL CIUDADANO

08 de Julio de 2022



CONTENIDO

1. Objetivo
2. Ficha técnica
3. Caracterización
4. Evaluación general
5. Calificación de trámites
 - Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite.
 - Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite
 - Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite
 - Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica
 - Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)
 - Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio
6. Causas de Insatisfacción
7. 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:

Contamos con un Universo de 4.097 extraídos de las bases de datos de los ciudadanos que accedieron a los trámites y servicios del Ministerio específicamente: (beneficios tributarios, medición de grupos y centros) así mismo, se utilizó la base de datos de las PQRDS.

Muestra:

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

Proceso:

Contamos con un Universo de 4.097 extraídos de las bases de datos de los ciudadanos que accedieron a los trámites y servicios del Ministerio específicamente: (beneficios tributarios, medición de grupos y centros) así mismo, se utilizó la base de datos de las PQRDS, luego de generar la muestra representativa de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 352 contactos y finalmente se envió la encuesta al total de la población y respondieron 397 ciudadanos.

La encuesta de satisfacción semestral se determinó con el total de la población, con un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95%.

Escalas de medición:

Las preguntas realizadas tienen escala de valoración para las respuestas de EXCELENTE, BUENO, ACEPTABLE Y DEFICIENTE según los ítems evaluados.





3. CARACTERIZACIÓN

Grupos de interés y de valor / Enfoque diferencial

Grupo de valor / interés

GRUPO DE VALOR / INTERÉS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Academia	285	71,8%
Empresa	43	10,8%
Sociedad / Ciudadano	23	5,8%
Contratistas	20	5,0%
Funcionarios	12	3,0%
Entidades de Carácter Especial (Banco de la República, los entes universitarios autónomos, las corporaciones autónomas regionales, la Comisión Nacional de Televisión, entes de control)	6	1,5%
Estado	4	1,0%
Proveedores	2	0,5%
Grupo Étnico	1	0,3%
Personas en situación de Discapacidad	1	0,3%
Total	397	100,0%

Condición Especial

CONDICIÓN ESPECIAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguna	395	99,50%
Grupo Étnico	1	0,25%
Personas en situación de Discapacidad	1	0,25%
Población Preferencial	0	0,00%
Total	397	100%

GRUPO ÉTNICO	CANTIDAD
Población Negra/ Afrocolombiano / Afrodescendiente	1
Total	1

PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	CANTIDAD
Visual	1
Total	1

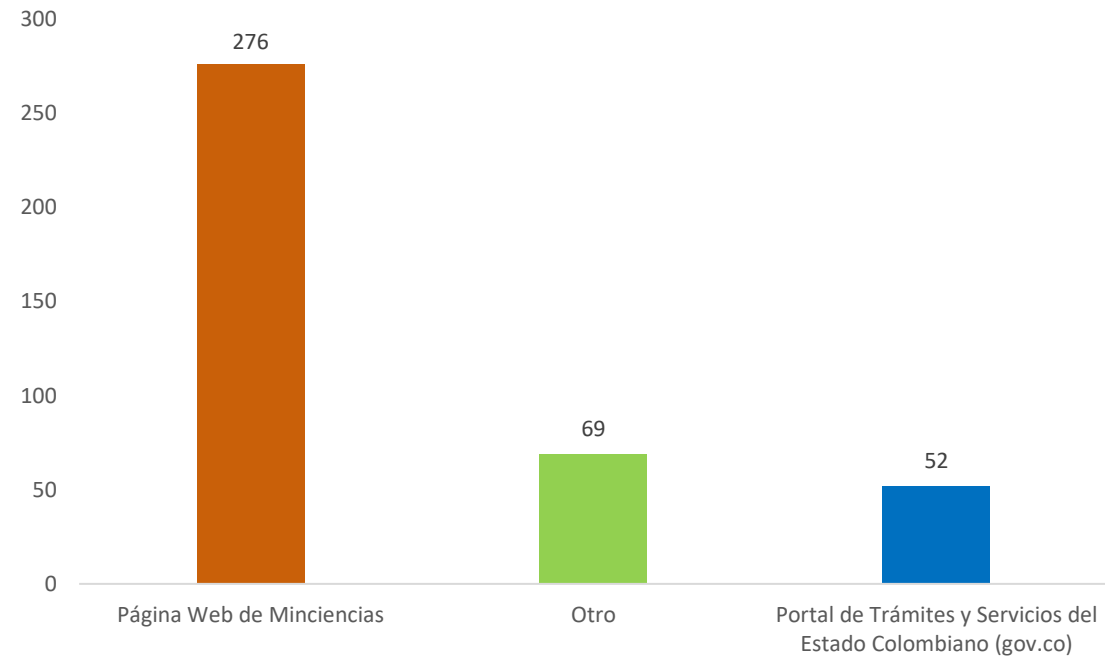


3. CARACTERIZACIÓN Canales De Acceso

MEDIO POR EL CUAL ACCEDIO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Página Web de Minciencias	276	69,52%
Otro	69	17,38%
Portal de Trámites y Servicios del Estado Colombiano (gov.co)	52	13,10%
Total	397	100,00%

Entre los “otros” canales que utiliza la ciudadanía para acceder a los trámites del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación se contemplan los siguientes:

- Correo electrónico.
- Línea telefónica.
- Presencial.





3. CARACTERIZACIÓN

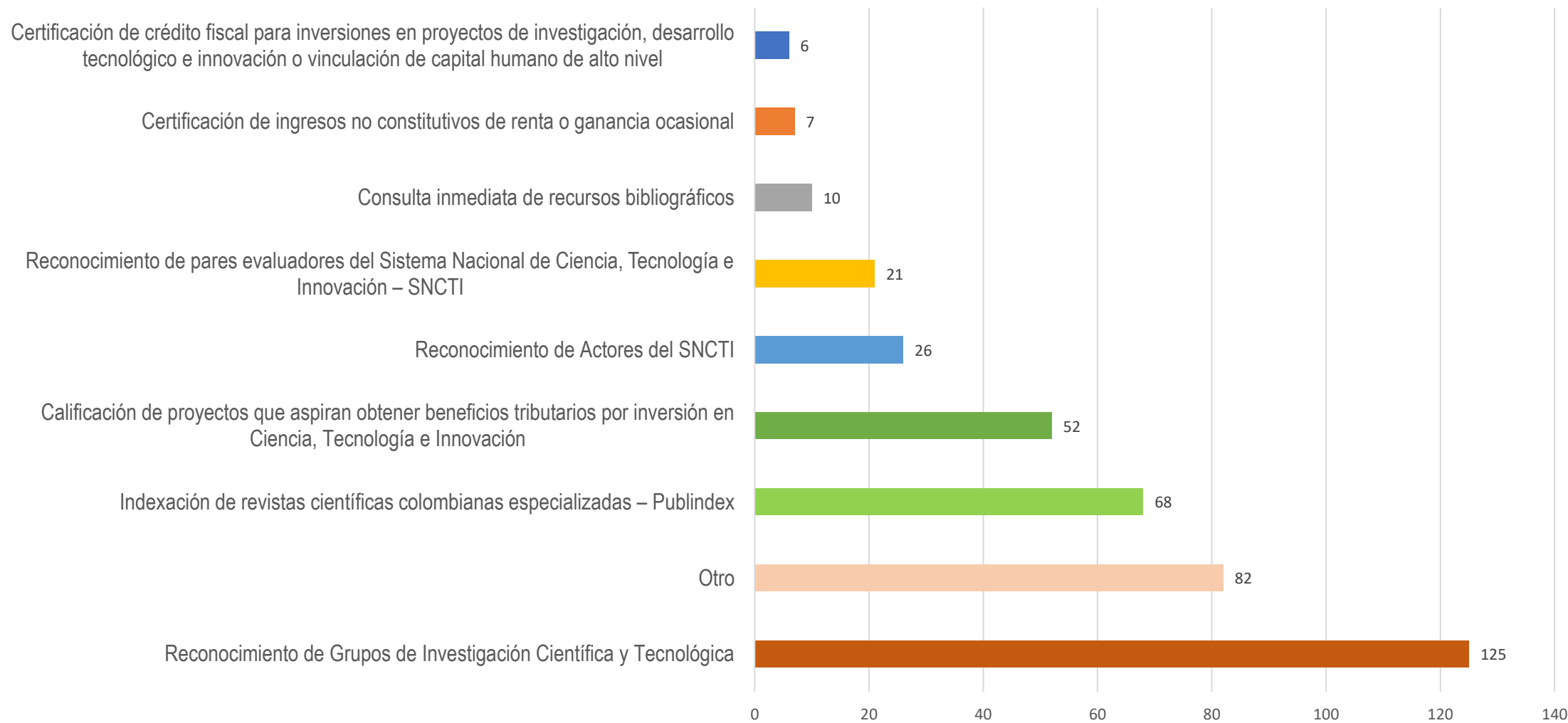
Trámites

TRÁMITE AL CUAL ACCEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica	125	31,49%
Otro	82	20,65%
Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex	68	17,13%
Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación	52	13,10%
Reconocimiento de Actores del SNCTI	26	6,55%
Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI	21	5,29%
Consulta inmediata de recursos bibliográficos	10	2,52%
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	7	1,76%
Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel	6	1,51%
Total	397	100,00%



3. CARACTERIZACIÓN

Trámites





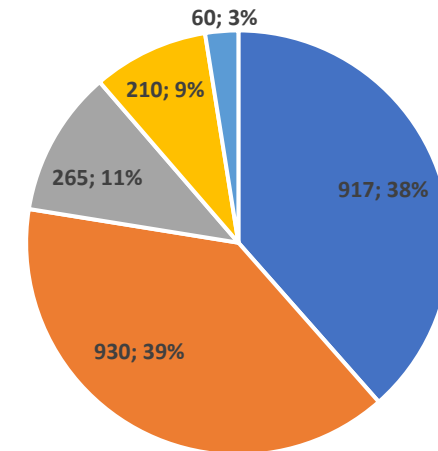
El conocimiento
es de todos

Minciencias

4. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TRÁMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel general de satisfacción frente a todos los trámites del
Ministerio

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	917	38,50%
Bueno	930	39,04%
Aceptable	265	11,13%
Deficiente	210	8,82%
NA	60	2,52%
Total	2382	100%



■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción general de todos los tramites que contempla el Ministerio es de un **77,54%** el cual se encuentra entre excelente y bueno de todos los tramites que ofrece el Ministerio.



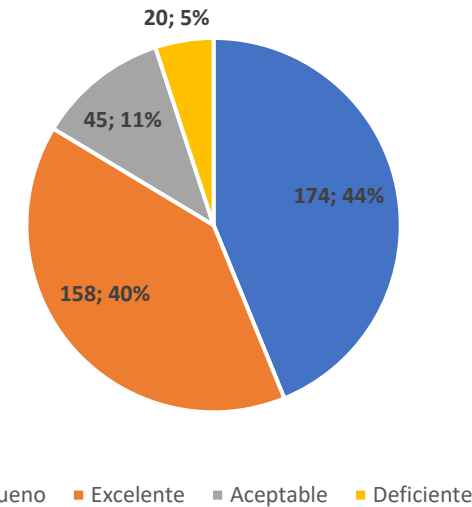
El conocimiento
es de todos

Minciencias

5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

FACILIDAD EN EL ACCESO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	174	44%
Excelente	158	40%
Aceptable	45	11%
Deficiente	20	5%
Total	397	100%



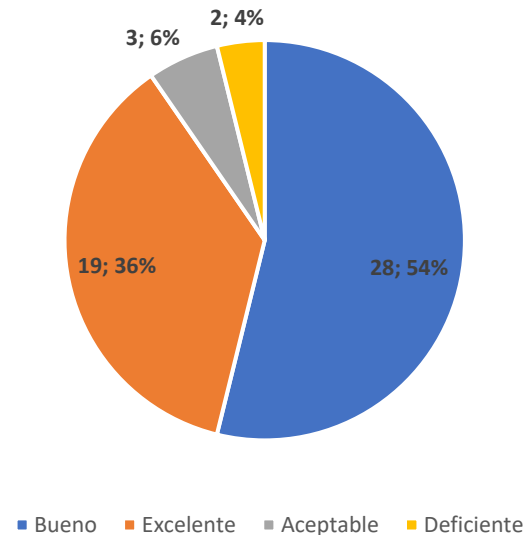
La satisfacción frente al acceso al trámite es de un **84%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

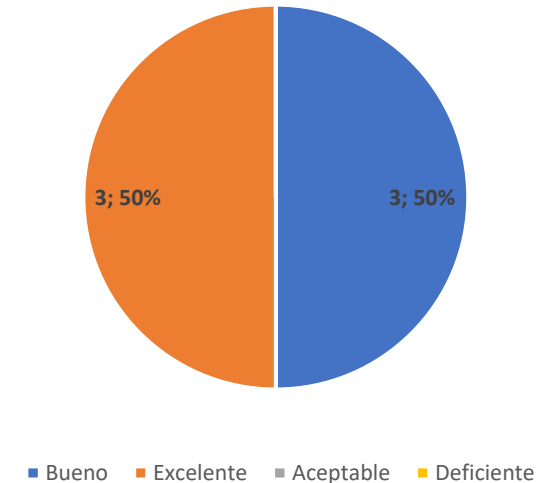
Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **90%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

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



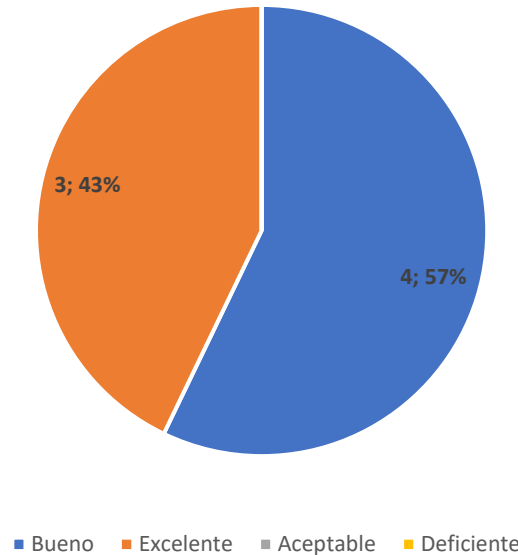
La satisfacción frente a la Certificación de crédito fiscal para inversiones es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

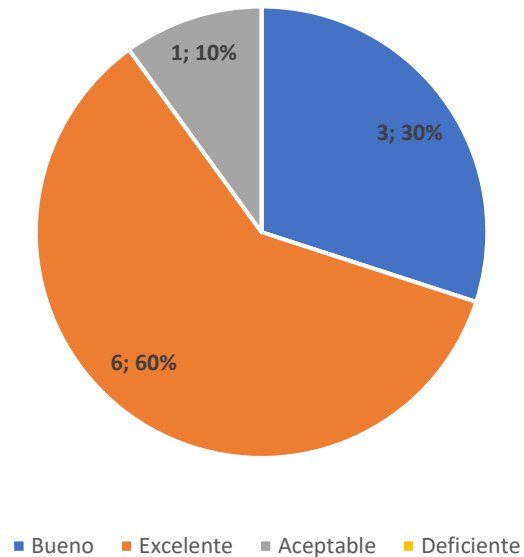
Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



La satisfacción frente de Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **90%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



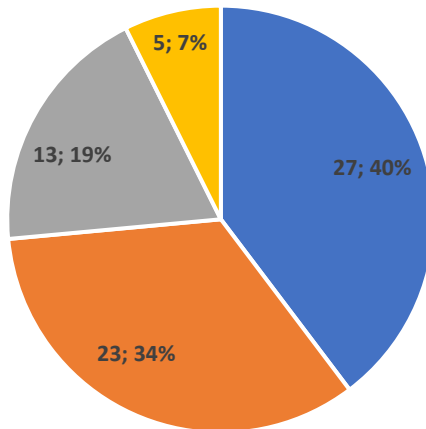
El conocimiento es de todos

Minciencias

5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

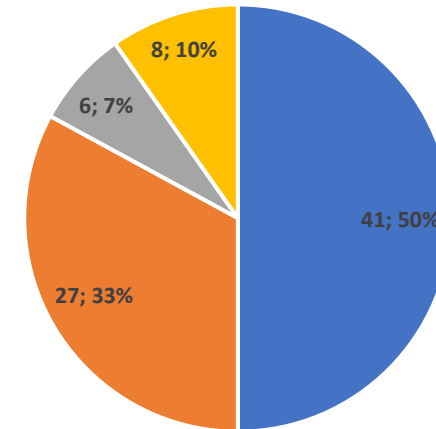
Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la indexación de revistas de **74%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otros



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a “otro” es de un **83%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

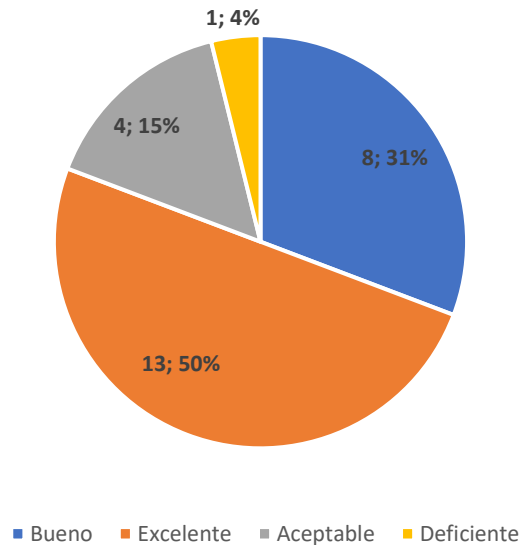
Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos, atención al ciudadano.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

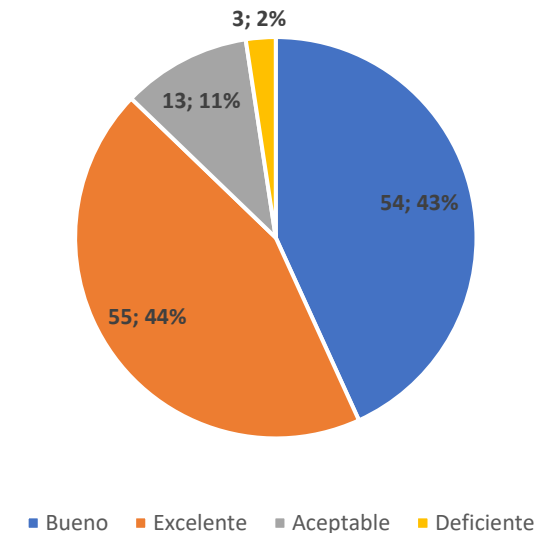
Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

Reconocimiento de Actores del SNCTI



La satisfacción frente a Reconocimiento de Actores del SNCTI es de **81%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



La satisfacción frente a Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica es de **87%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



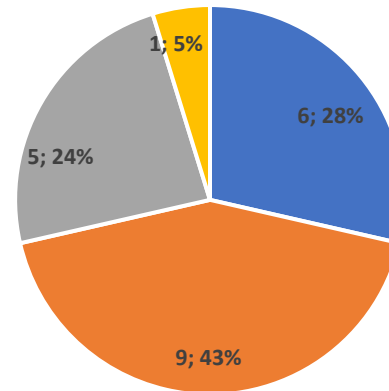
El conocimiento
es de todos

Minciencias

5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



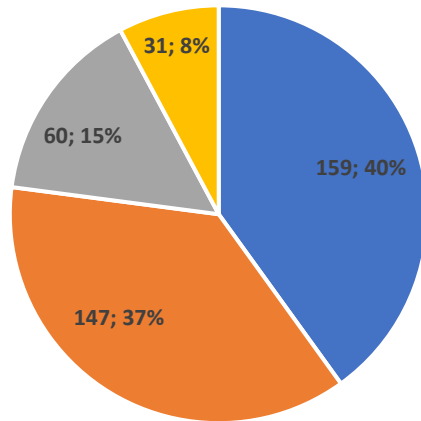
■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a Reconocimiento de pares evaluadores es de **71%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

CLARIDAD Y SUFICIENCIA EN LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PASOS Y REQUISITOS DEL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	159	40%
Excelente	147	37%
Aceptable	60	15%
Deficiente	31	8%
Total	397	100%

La satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite es de un **77%** a nivel general en todos los trámites que ofrece el Ministerio.



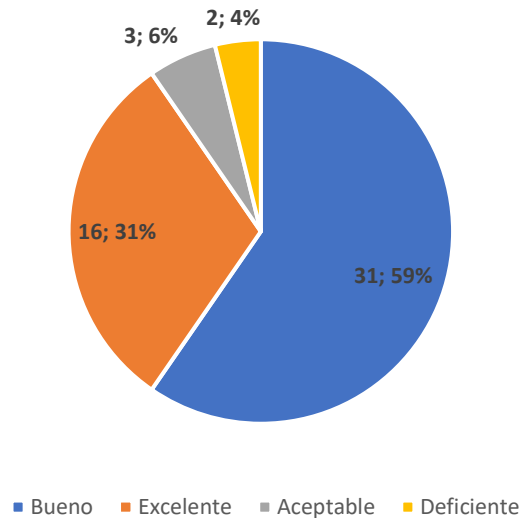
El conocimiento
es de todos

Minciencias

5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

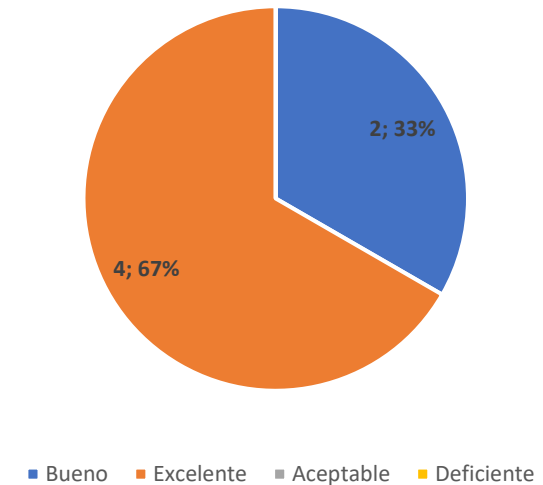
Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite

Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **90%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

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



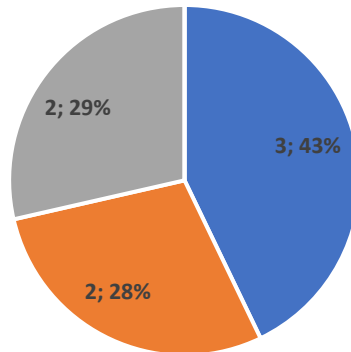
La satisfacción frente a la Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite

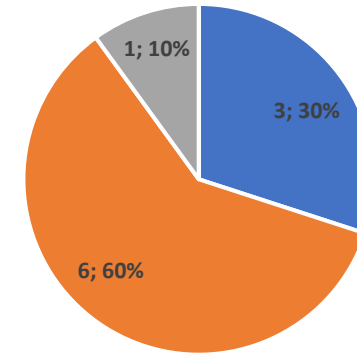
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **71%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

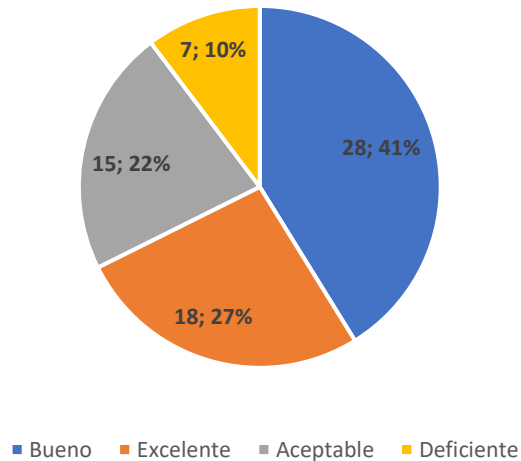
La satisfacción frente a la Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **90%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

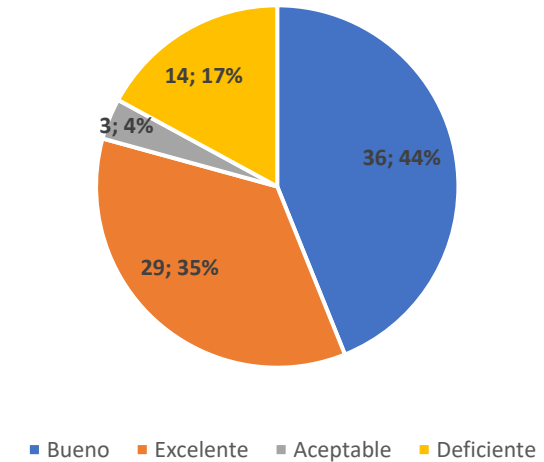
Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite

Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



La satisfacción frente a la Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex es de un **68%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otros



La satisfacción frente a “otros” es de un **79%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

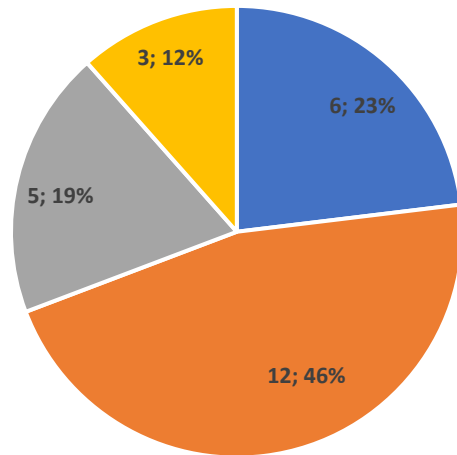
Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos, atención al ciudadano.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite

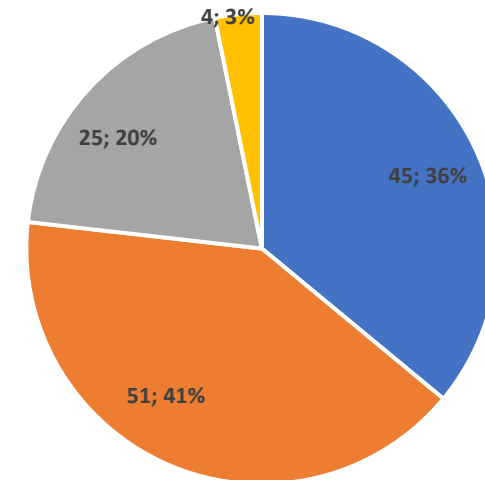
Reconocimiento de Actores del SNCTI



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente al Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **69%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente al Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica es de un **77%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



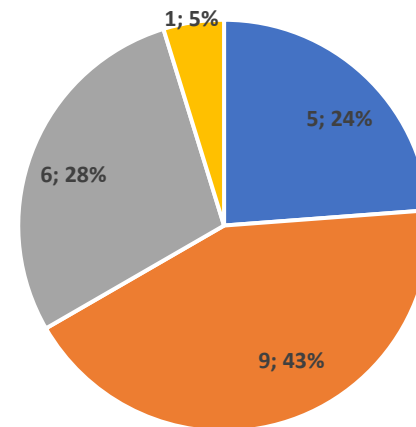
El conocimiento
es de todos

Minciencias

5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite

Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

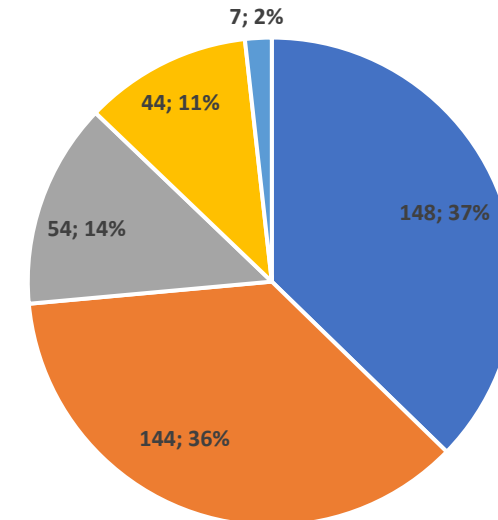
La satisfacción frente al Reconocimiento de pares evaluadores es de un **67%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	148	37%
Bueno	144	36%
Deficiente	54	14%
Aceptable	44	11%
NA	7	2%
Total	397	100%



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

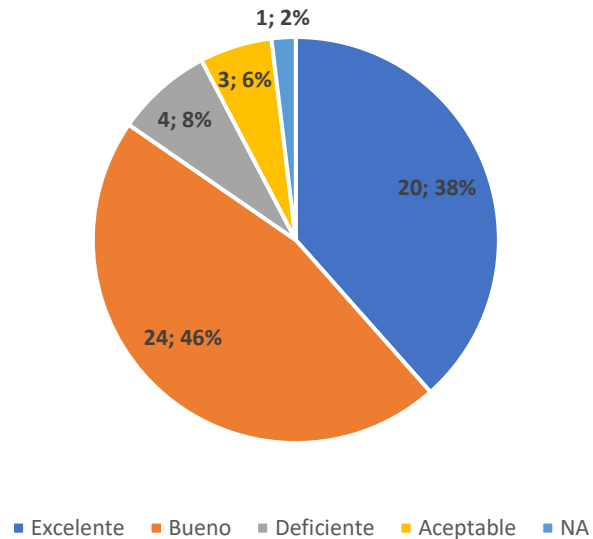
La satisfacción frente a la Oportunidad en la respuesta al trámite es de un **74% excelente** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

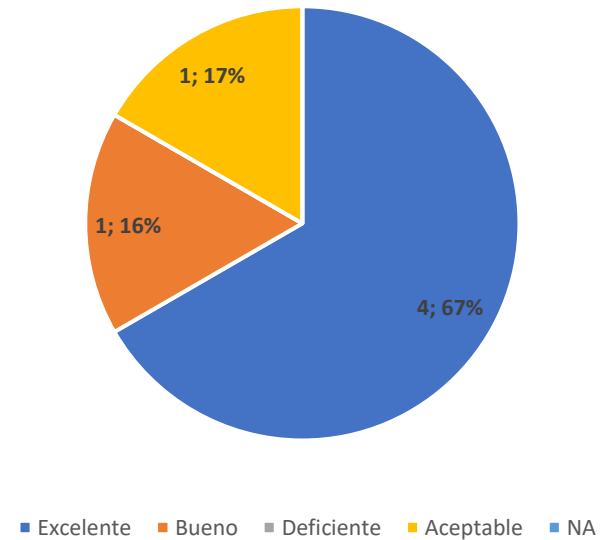
Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite

Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **84%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

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



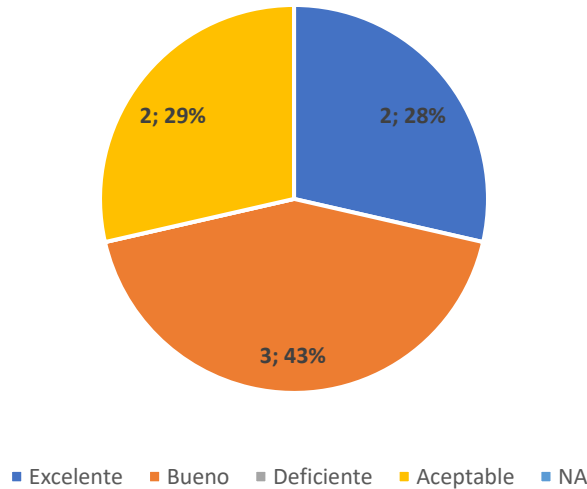
La satisfacción frente a Certificación de crédito fiscal para inversiones es de un **83%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

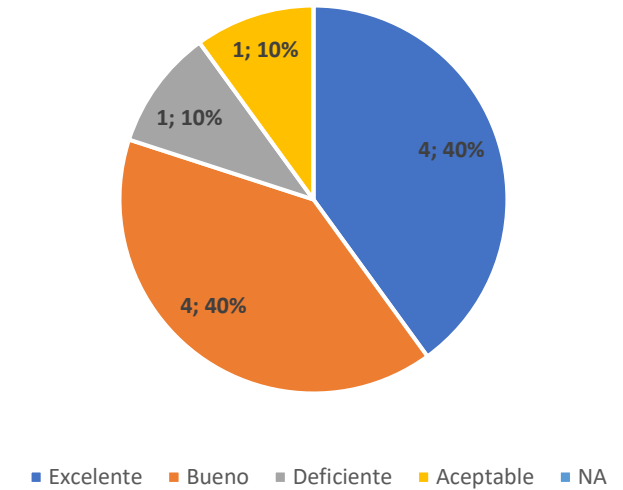
Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite

Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



La satisfacción frente a Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **71%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



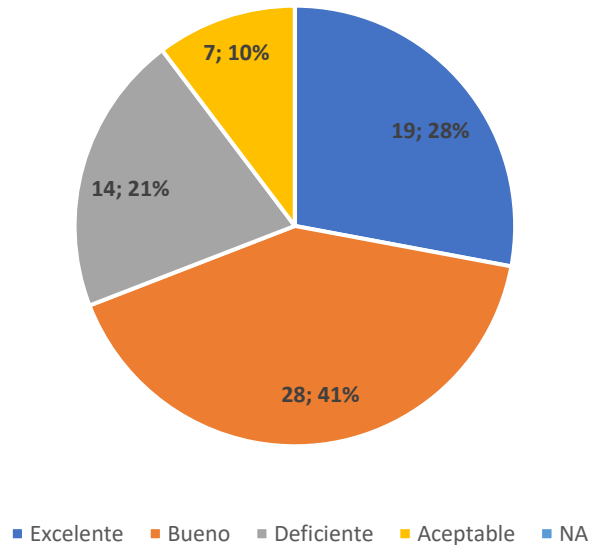
La satisfacción frente a Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **80%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

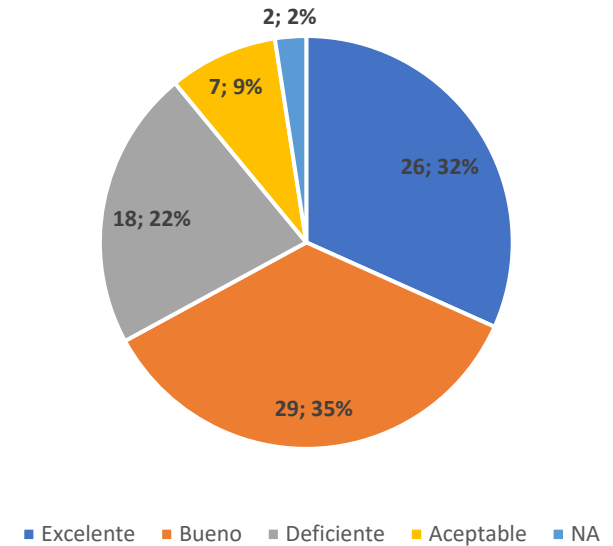
Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite

Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



La satisfacción frente a la Indexación de revistas científicas colombianas es de un **69%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otro



La satisfacción frente a “otros” es de un **67%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

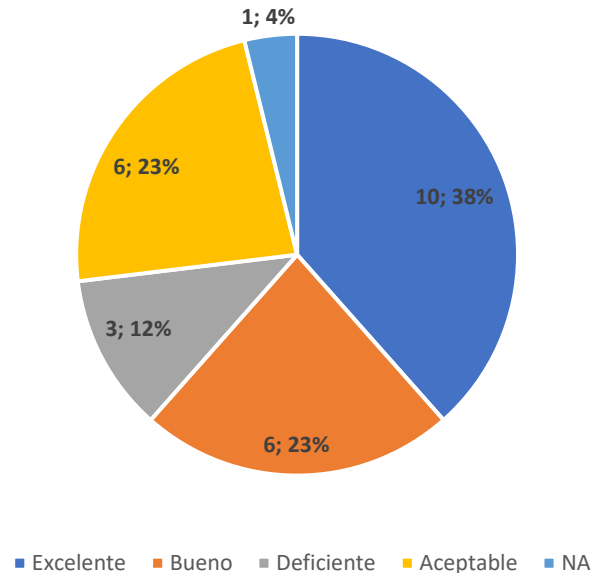
Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

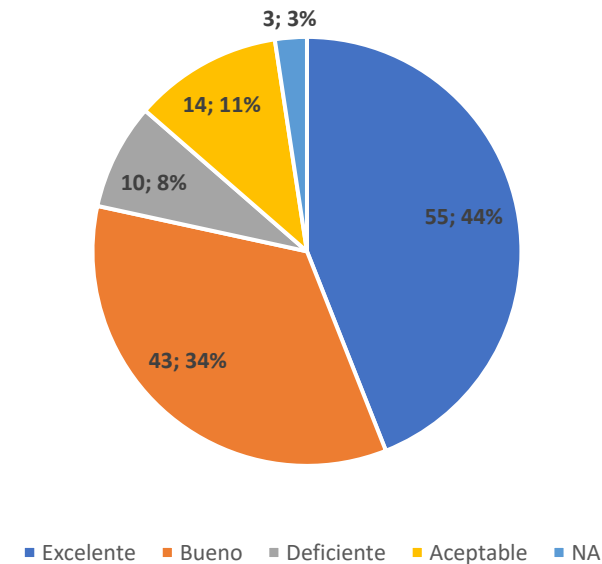
Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite

Reconocimiento de Actores del SNCTI



La satisfacción frente a Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **61%** a nivel general de todos los trámites *que* ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



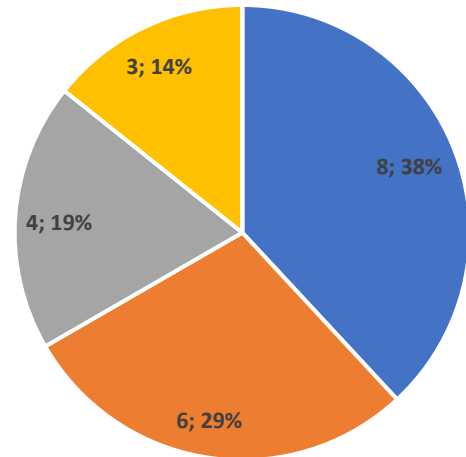
La satisfacción frente a la Reconocimiento de Grupos de Investigación es de un **78%** a nivel general de todos los trámites *que* ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite

Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

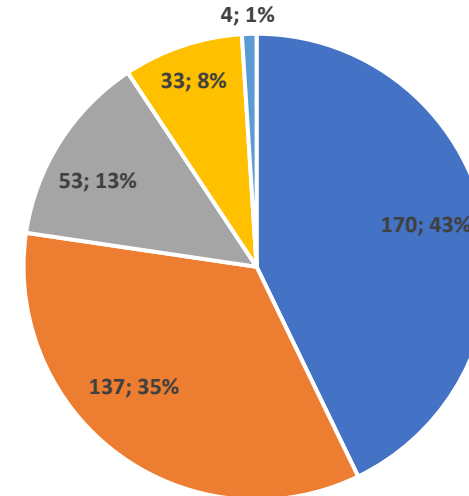
La satisfacción frente al reconocimiento de pares evaluadores es de un **67%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica

PERCEPCIÓN FRENTE A LA FACILIDAD EN EL ACCESO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	170	43%
Excelente	137	35%
Aceptable	53	13%
Deficiente	33	8%
NA	4	1%
Total	397	100%



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

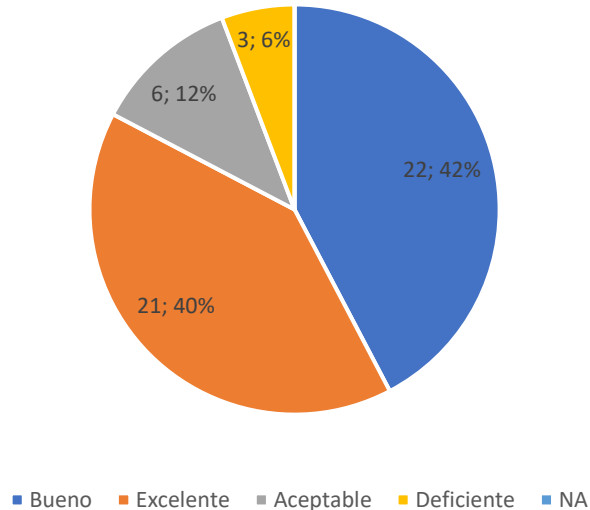
La satisfacción frente a la disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica, es de un **78% excelente** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

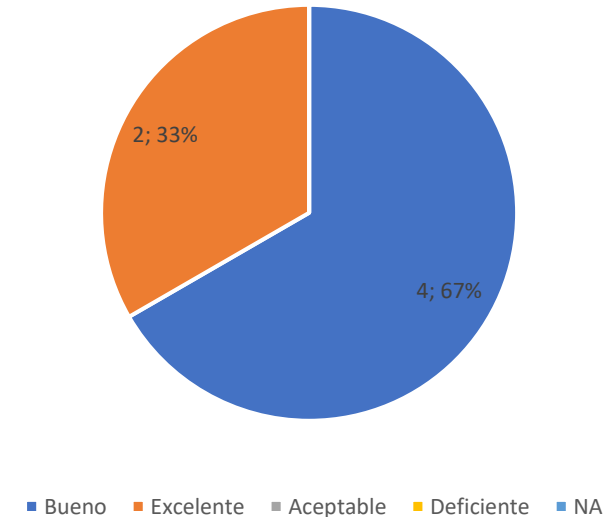
Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica

Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **82%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

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



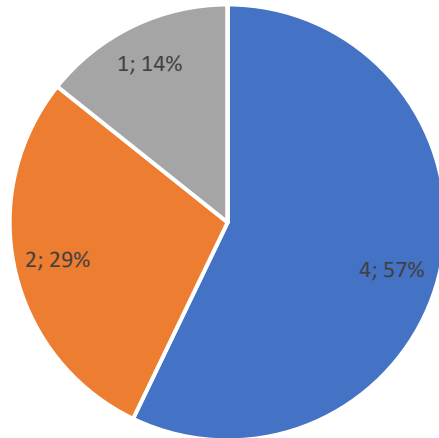
La satisfacción frente a la Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica

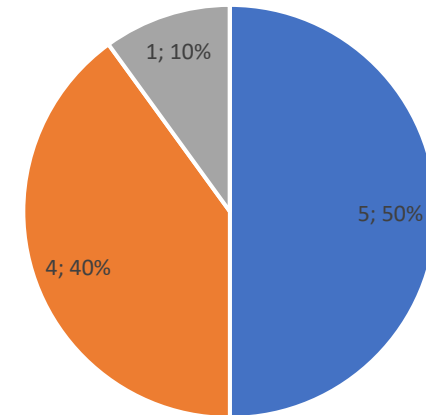
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **86%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

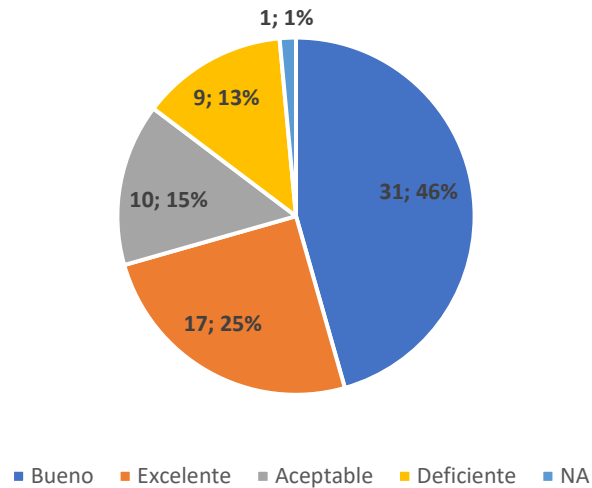
La satisfacción frente a la Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **90%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

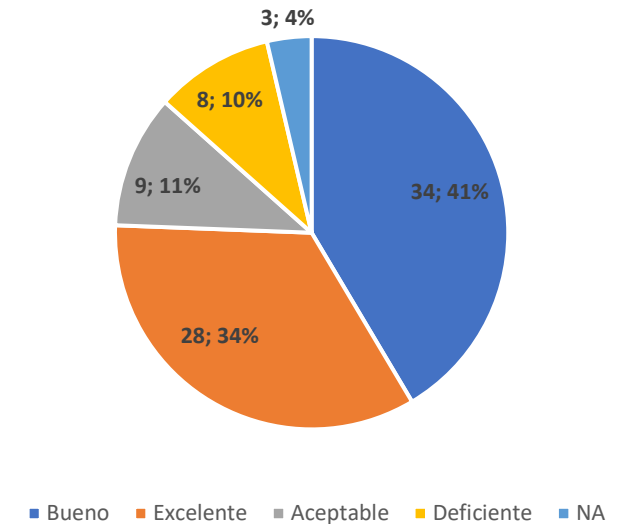
Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica

Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



La satisfacción frente a la Indexación de revistas científicas colombianas es de un **71%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otro



La satisfacción frente a “otros” es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

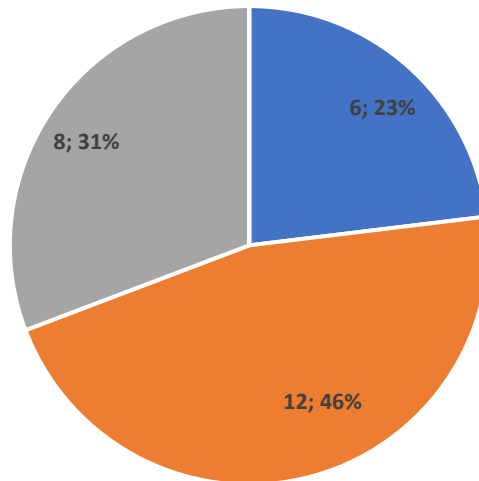
Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENI, Radicación de documentos.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica

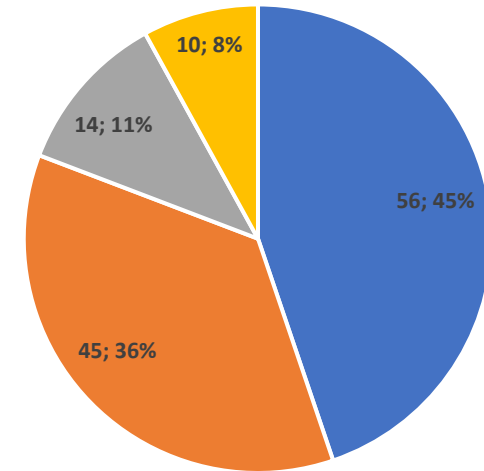
Reconocimiento de Actores del SNCTI



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **69%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

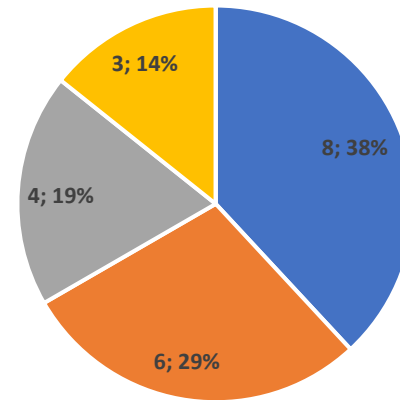
La satisfacción frente a la Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica es de un **81%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica

Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Buena ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

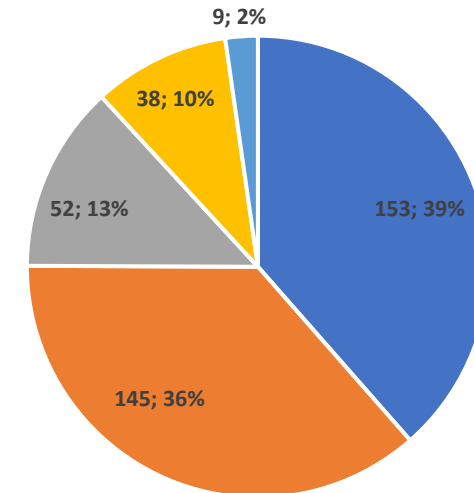
La satisfacción frente a la Reconocimiento de pares evaluadores es de un **67%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)

PERCEPCIÓN FRENTE A LA FACILIDAD EN EL ACCESO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	153	39%
Bueno	145	37%
Deficiente	52	13%
Aceptable	38	10%
NA	9	2%
Total	397	100%



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

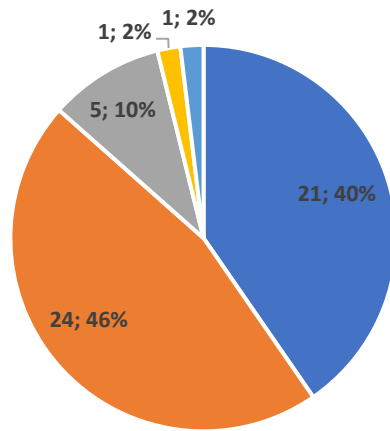
La satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)

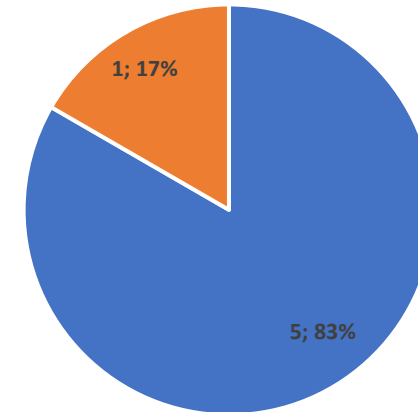
Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **86%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

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



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

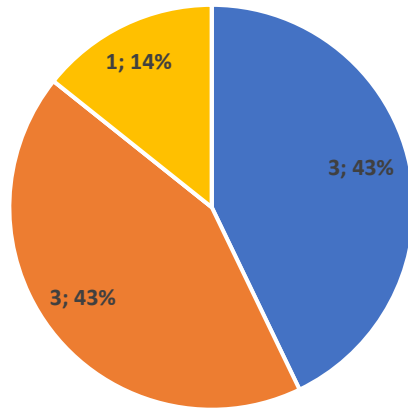
La satisfacción frente a Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)

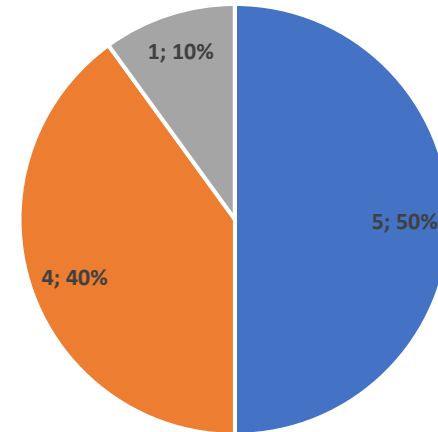
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **86%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

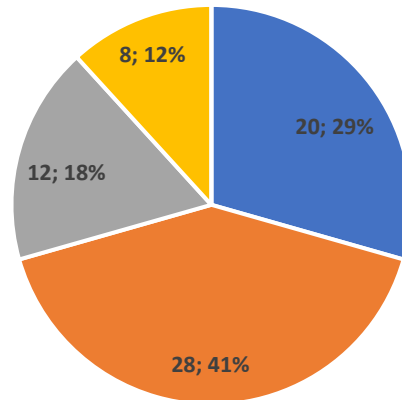
La satisfacción frente a la Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **90%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)

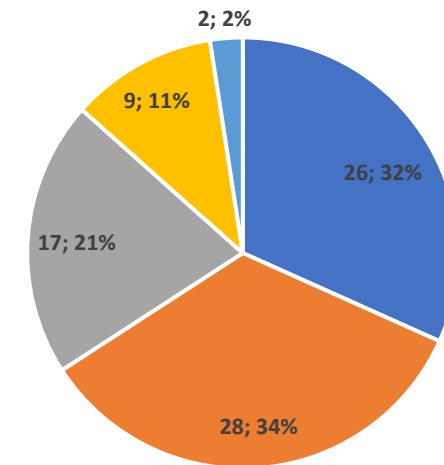
Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a la Indexación de revistas científicas colombianas es de un **70%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otro



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a “otro” es de un **66%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

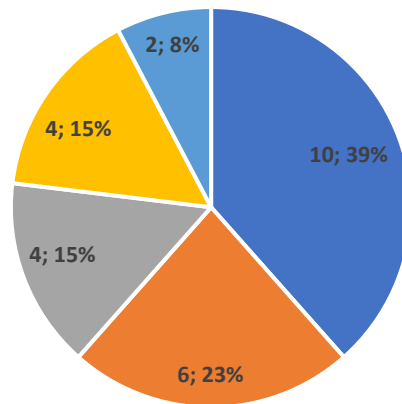
Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)

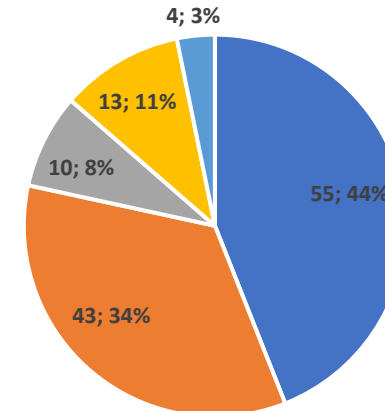
Reconocimiento de Actores del SNCTI



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **62%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Grupos de Investigación es de un **78%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



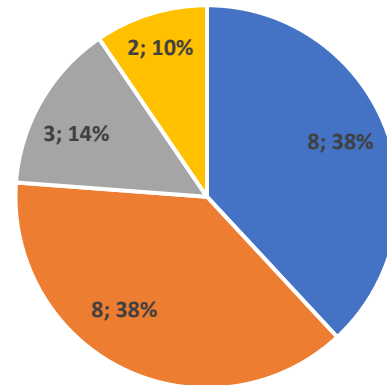
El conocimiento
es de todos

Minciencias

5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)

Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

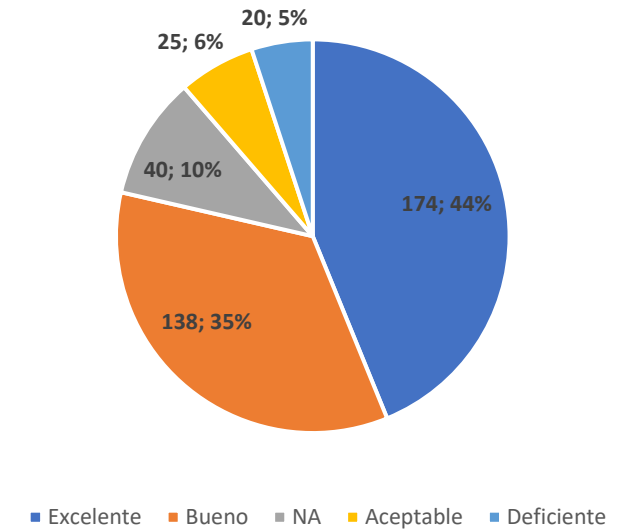
La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **76%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio

PERCEPCIÓN FRENTE A LA FACILIDAD EN EL ACCESO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	174	44%
Bueno	138	35%
NA	40	10%
Aceptable	25	6%
Deficiente	20	5%
Total	397	100%



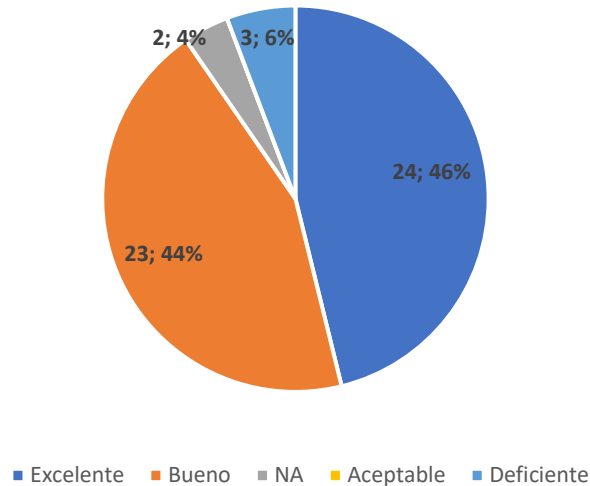
La satisfacción frente a la Amabilidad y calidez en la atención por parte del Ministerio es de un **79%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

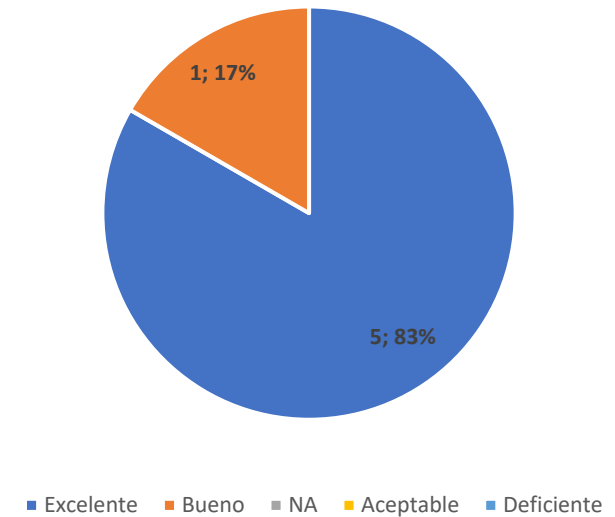
Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio

Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **90%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

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



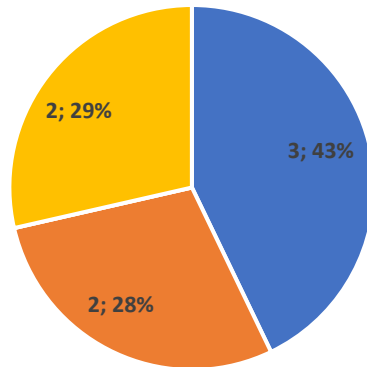
La satisfacción frente a la Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

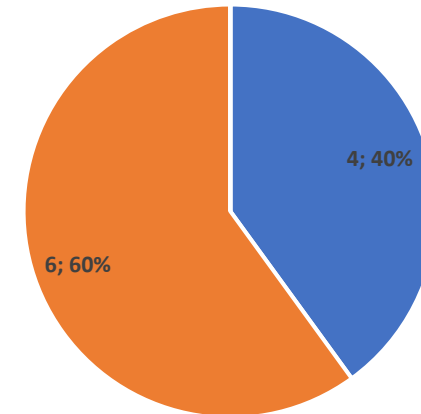
Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio

Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **71%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

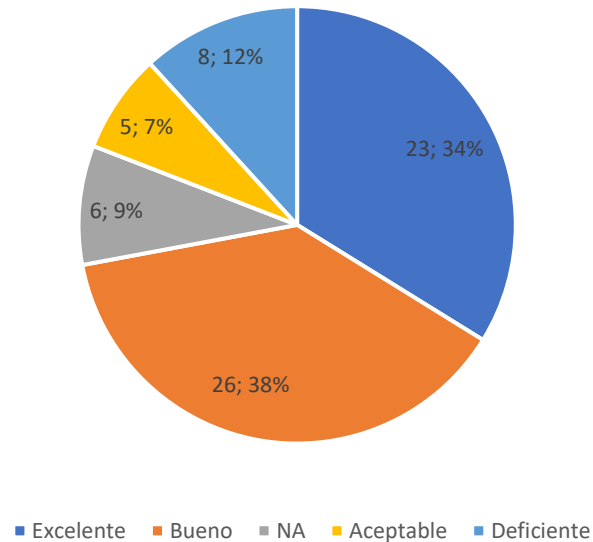
La satisfacción frente a la Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

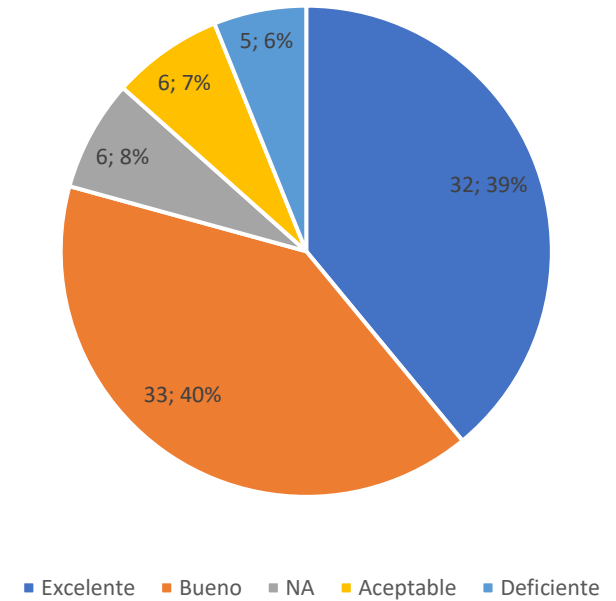
Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio

Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **72%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otro



La satisfacción frente a “otros” es del **79%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

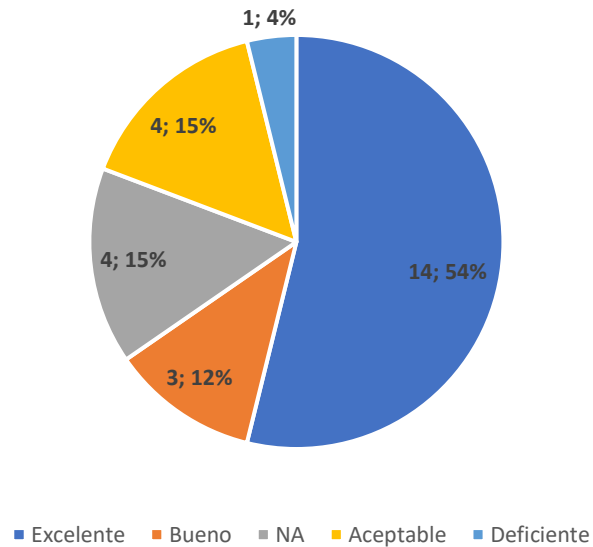
Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

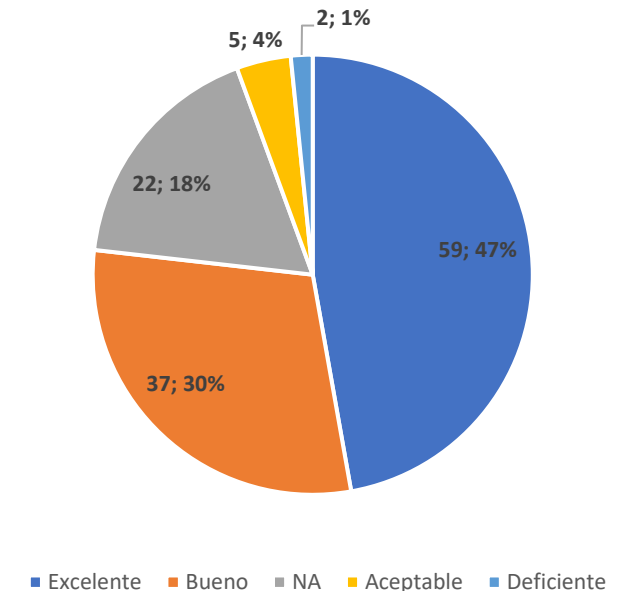
Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio

Reconocimiento de Actores del SNCTI



La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **66%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



La satisfacción frente a la Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica es de un **77%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



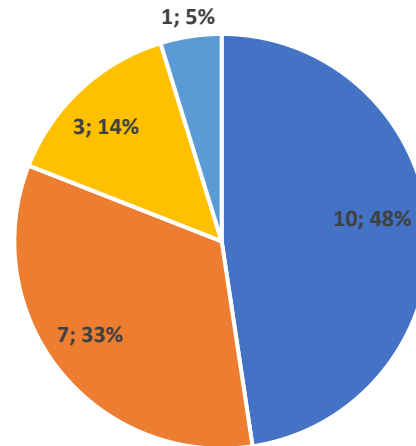
El conocimiento
es de todos

Minciencias

5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio

Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Reconocimiento de pares evaluadores es de un **81%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



El conocimiento
es de todos

Minciencias

6. CAUSAS DE INSATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2022

Cuadro comparativo de Insatisfacción

TIPOLOGÍA	I 2021	% I 2021	II 2021	% II 2021	I 2022	% I 2022	DIFERENCIA I SEM 2022 VS I SEM 2021
Accesibilidad de la Información	31	24,60%	119	11,50%	52	13,10%	-11,50%
Calidad en la respuesta	22	17,50%	39	3,77%	43	10,83%	-6,67%
Calidez en la atención	1	0,80%	13	1,26%	7	1,76%	0,96%
Falta de claridad en la Encuesta	1	0,80%	12	1,16%	1	0,25%	-0,55%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,00%	2	0,19%	3	0,76%	0,76%
Falta de Transparencia	2	1,60%	15	1,45%	5	1,26%	-0,34%
Oportunidad	33	26,20%	70	6,76%	0	0%	-26,20%
Pertinencia	21	16,70%	80	7,73%	20	5,04%	-11,66%
Presupuesto Insuficiente	0	0,00%	5	0,48%	4	1,01%	1,01%
Problema Scienti / SIGP	11	8,70%	36	3,48%	53	13,35%	4,65%
Términos De Referencia Confusos	4	3,20%	9	0,87%	4	1,01%	-2,19%
Tramites Largos	0	0,00%	11	1,06%	14	3,53%	3,53%



7. CONCLUSIONES

- El 100% de los Ciudadanos que contestaron la Encuesta, el 71,8% son personas que pertenece a los grupos de interés representado por la Academia.
- El 0.5% 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 el 69% de los ciudadanos indica que accedió al tramite y/o servicio a través del canal la Página Web del Ministerio.
- El mayor tramite utilizado por los encuestados es el Reconocimiento de Grupos de Investigación científica y tecnológica.
- El nivel de Satisfacción para el I Semestre de 2022 fue de 77,54% calificados entre excelente y bueno.



7. CONCLUSIONES

- La satisfacción frente al acceso al trámite es de un 84% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite es de un 77% a nivel general en todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Oportunidad en la respuesta al trámite es de un 74% excelente a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente al reconocimiento de pares evaluadores es de un 67% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite es de un 75% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Amabilidad y calidez en la atención por parte del Ministerio es de un 79% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



7. CONCLUSIONES

- El mayor nivel de insatisfacción que determinan los grupos de interés del Ministerio son problemas con los aplicativos Scienti y SIGP, denotando un valor de 53 usuarios insatisfechos y seguido de el vienen el “acceso a la información” con 52 personas insatisfechas.
- La insatisfacción de oportunidad para este I semestre de 2022 disminuyo un 6,76% comparado con el primer semestre del año 2021.
- Para este primer semestre de 2022, se presento un aumento del 3,53% en la insatisfacción sobre “tramites largos” en comparación con la encuesta del primer semestre de 2021.
- Para este primer semestre de 2022, el nivel de insatisfacción respecto a la “accesibilidad” y la “pertinencia” disminuyo un 11,50% en comparación con la encuesta del primer semestre de 2021.

Gracias

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Nombre: Juan Uriel Barreto	Nombre: Alejandra López
Cargo: Contratista Atención al ciudadano	Cargo: Líder Atención al ciudadano

