

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Atención al Ciudadano
Semestre I - 2025

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Caracterización	3
2.1. Ubicación de los encuestados	3
2.2. Características de los encuestados.....	4
2.3. Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados	6
2.4. Medios a través de los cuales accedieron a los trámites y servicios	7
3. Resultados de la encuesta.....	8
4. Dificultades y sugerencias	10
5.Oportunidades de mejora	11

1. Introducción

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación realiza de manera semestral una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que accedieron a sus trámites y servicios. El presente documento contiene los resultados de la encuesta realizada respecto de los trámites y servicios atendidos durante el primer semestre de 2025. En ese sentido, a continuación, se describe (i) la caracterización de las personas encuestadas, (ii) los resultados de la encuesta, (iii) las dificultades que presentaron los encuestados y las sugerencias que le formularon a la entidad, y (iv) las oportunidades de mejora identificadas.

2. Caracterización

Con el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos frente a los trámites realizados por la entidad durante el primer semestre del 2025, se realizó el cálculo a una muestra representativa de 19.434 personas, determinando el número necesario de 378 personas a encuestar, para obtener un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Al culminar el periodo de recepción de encuestas se recibieron 363 respuestas. En este sentido, es posible afirmar que esta encuesta cuenta, cumple con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, esperado.

2.1. Ubicación de los encuestados

De acuerdo con las respuestas recibidas se identifica participación de personas residentes en Colombia así como en el extranjero, a continuación, se presenta la proporción de países:

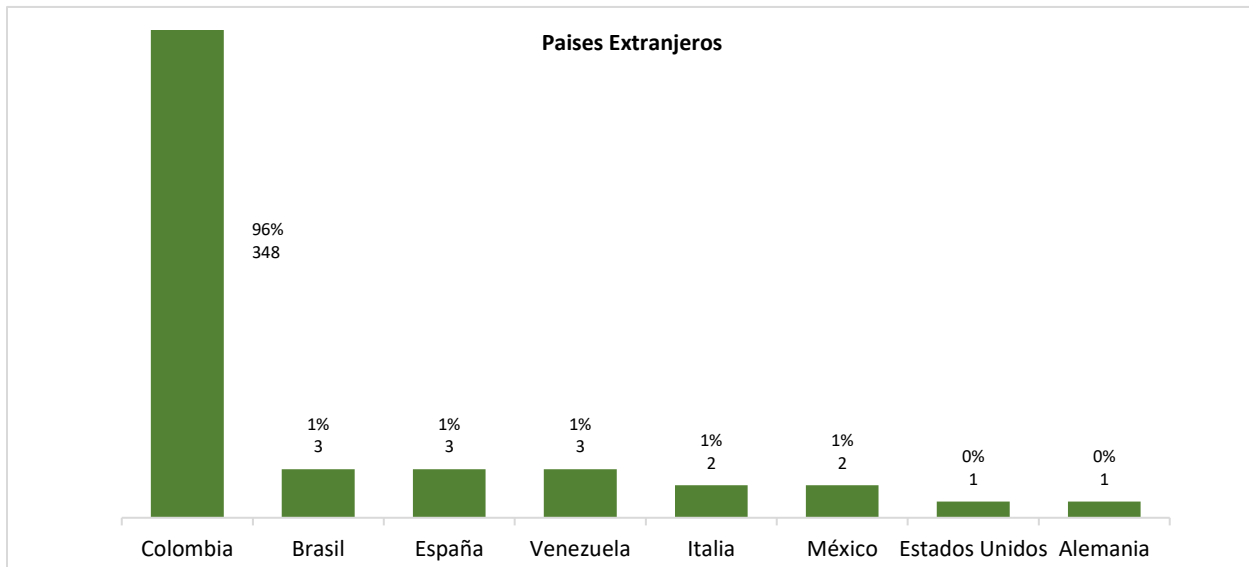


Gráfico 1. Ubicación de los encuestados.

A nivel nacional, se contó con la participación de personas provenientes de diferentes regiones del país, discriminadas en el color de la referencia.

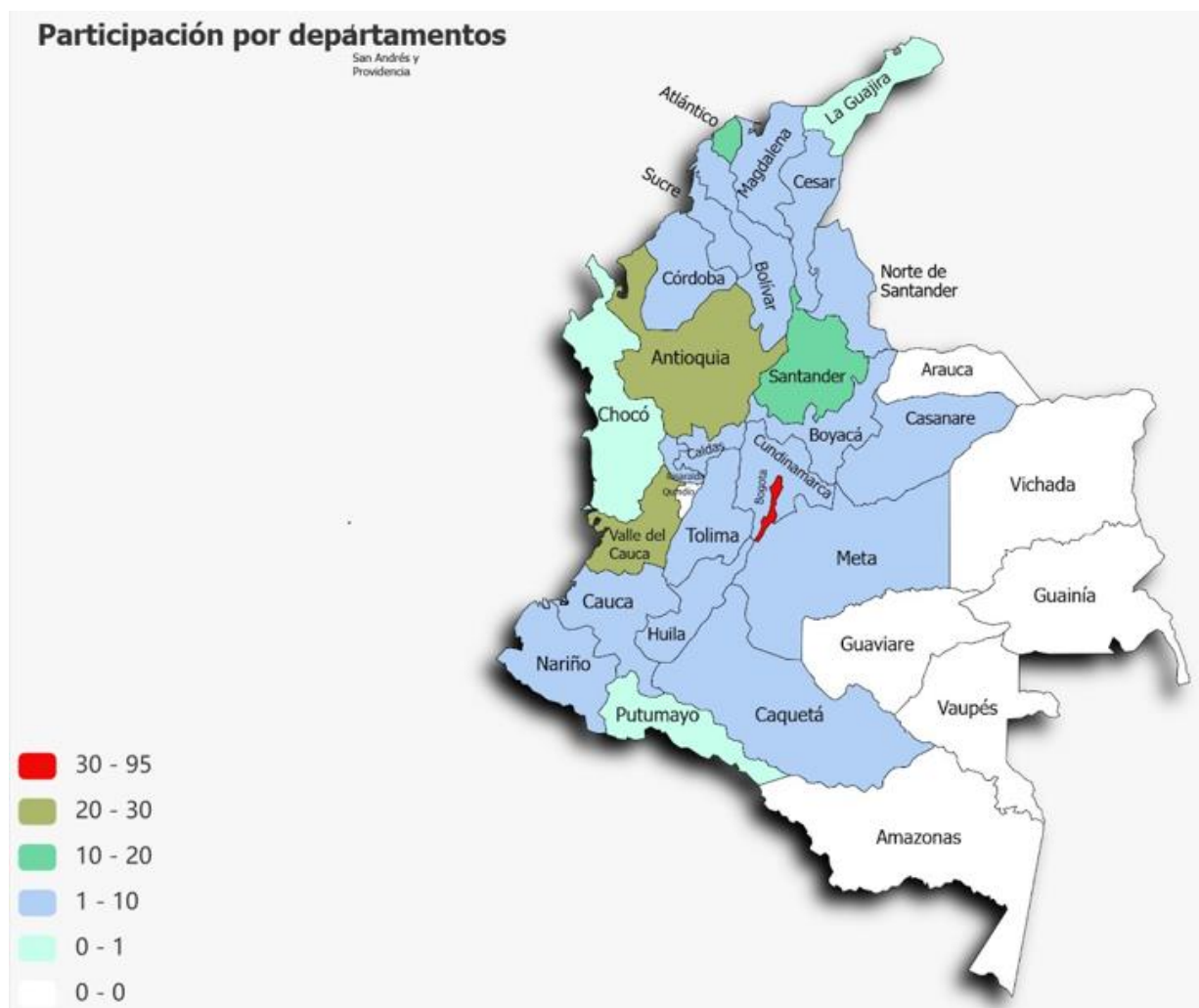


Gráfico 2. Participación por departamentos

2.2. Características de los encuestados

La población encuestada tiene diversas características, lo cual nos permite tener una visión más amplia y representativa de la percepción y necesidades de la ciudadanía. se detalla la proporción de las personas pertenecientes a los distintos grupos de valor o de interés del Ministerio:

2.2.1. Grupos de valor

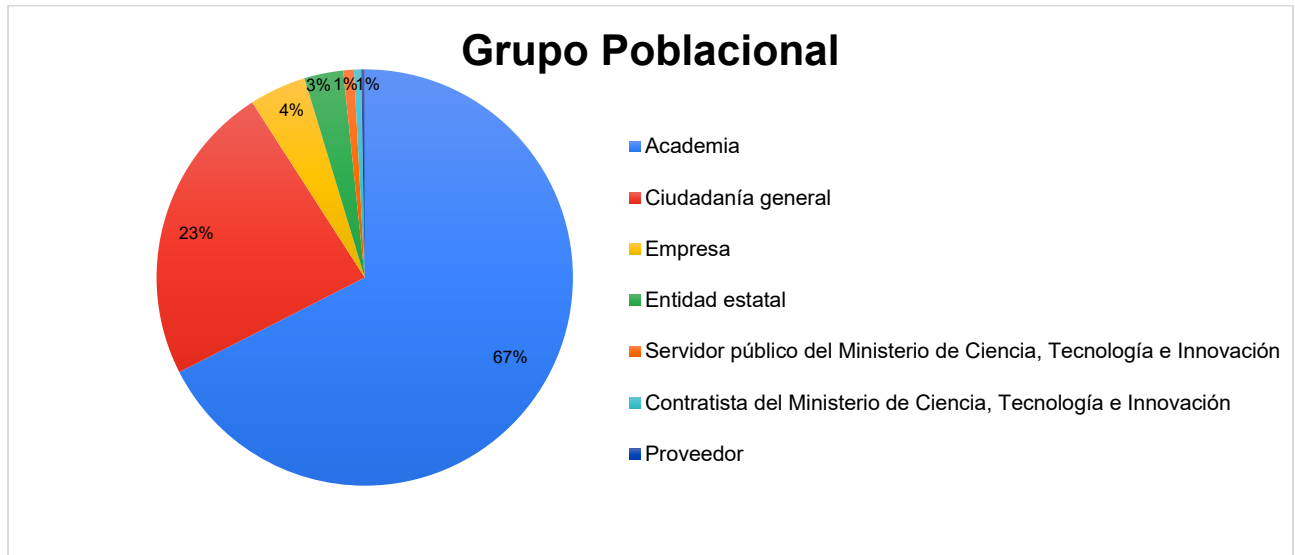


Gráfico 3. Grupos de Valor

2.2.2. Personas con discapacidad

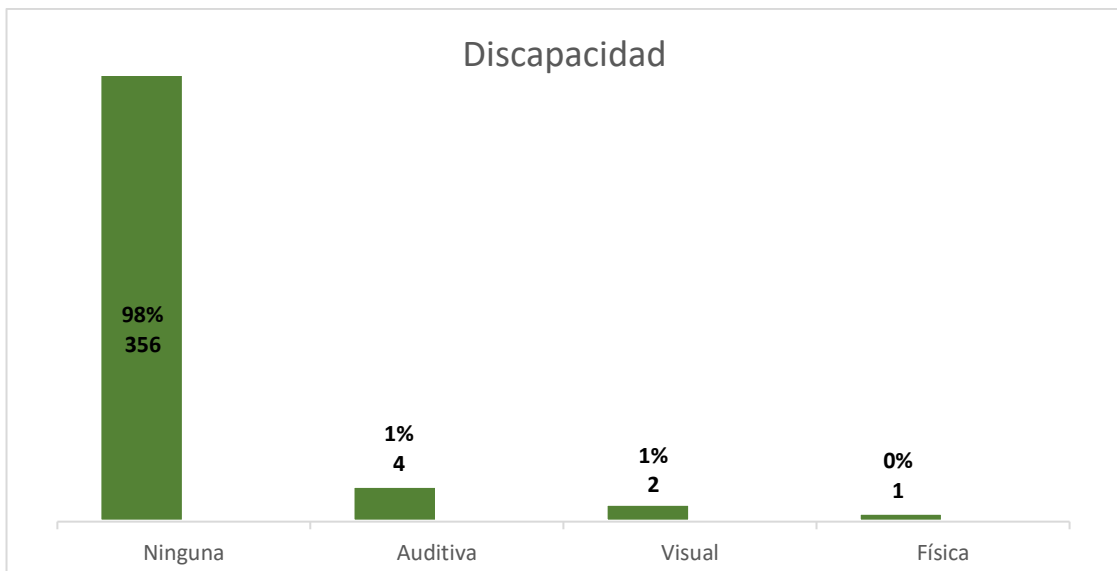


Gráfico 4 Discapacidad.

El 98% de las personas manifestó no presentar ningún tipo de discapacidad, mientras que el 2% indicó tener alguna condición de discapacidad. Esta información de este grupo poblacional y reafirma la importancia de continuar implementando acciones inclusivas que garanticen su representación y atención adecuada en los procesos institucionales.

2.2.3. Grupo étnico

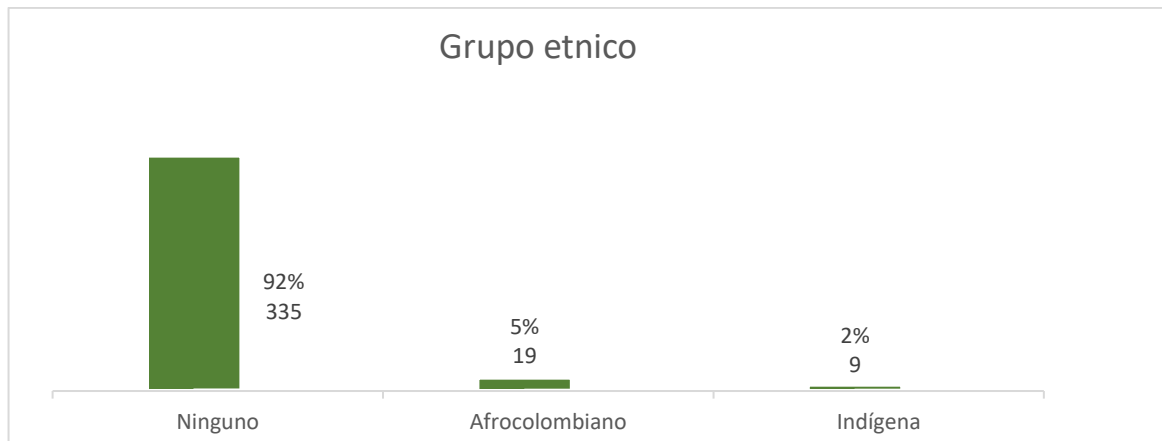


Gráfico 5. Grupo Étnico

En cuanto a la pertenencia a grupos étnicos, el 92% de los encuestados manifestó no pertenecer a ningún grupo. Estos resultados evidencian que la satisfacción evaluada en el presente estudio corresponde en su mayoría a personas sin adscripción étnica, con una representación minoritaria de comunidades afrocolombianas e indígenas.

2.3. Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados

De acuerdo con lo informado por los encuestados, a continuación, se expone la proporción según el trámite o servicio al que accedieron: La mayoría de las personas acceden a trámites relacionados con el reconocimiento institucional dentro del sistema nacional de ciencia y tecnología (SNCTI), lo que indica que hay un interés fuerte en ser reconocidos como actores relevantes en este ámbito. Por otro lado, Los trámites relacionados con grupos de investigación, convocatorias y calificación de proyectos también son importantes y representan un porcentaje considerable, lo que indica que la comunidad está activamente participando en procesos que fomentan la investigación y la financiación.

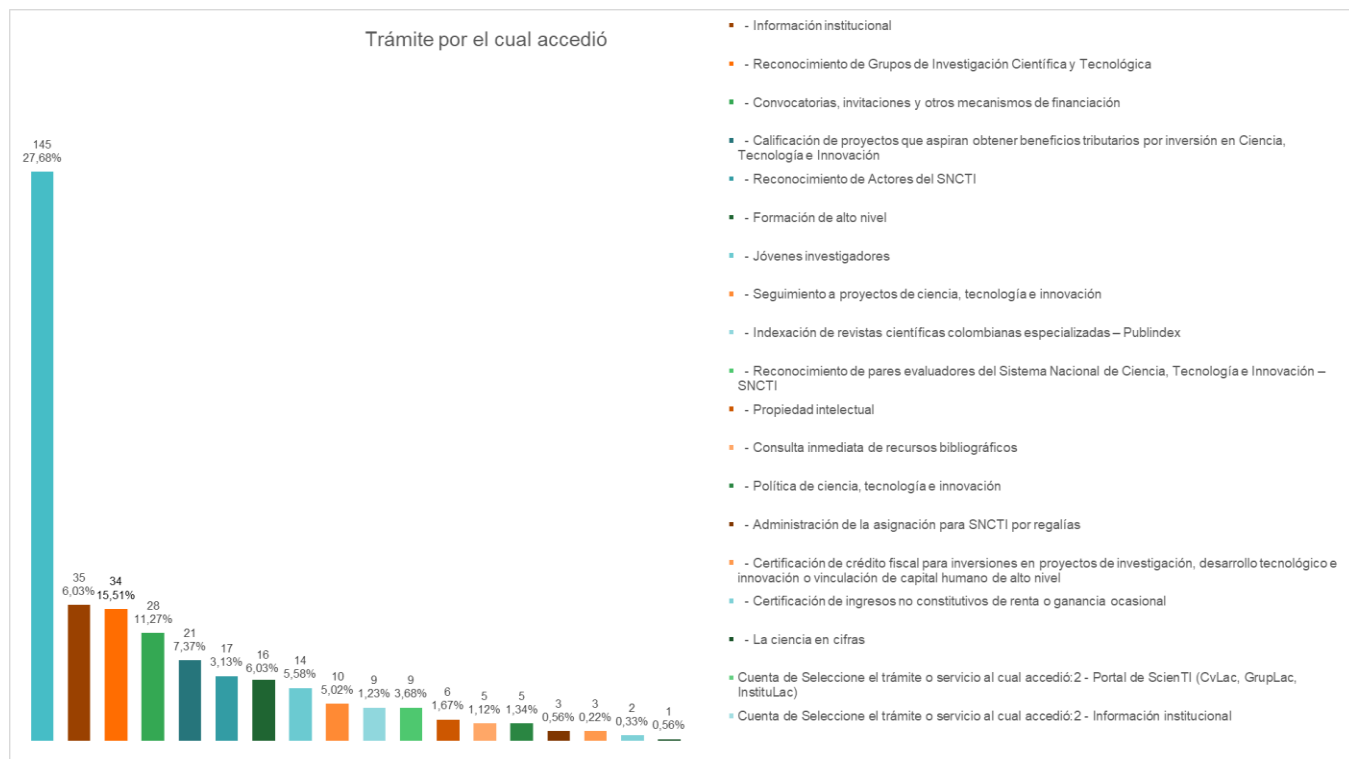


Gráfico 6. Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados

2.4. Medios a través de los cuales accedieron a los trámites y servicios

Según lo informado por los encuestados, a continuación, se presenta la proporción respecto del medio utilizado para acceder a los trámites y servicios de la entidad:

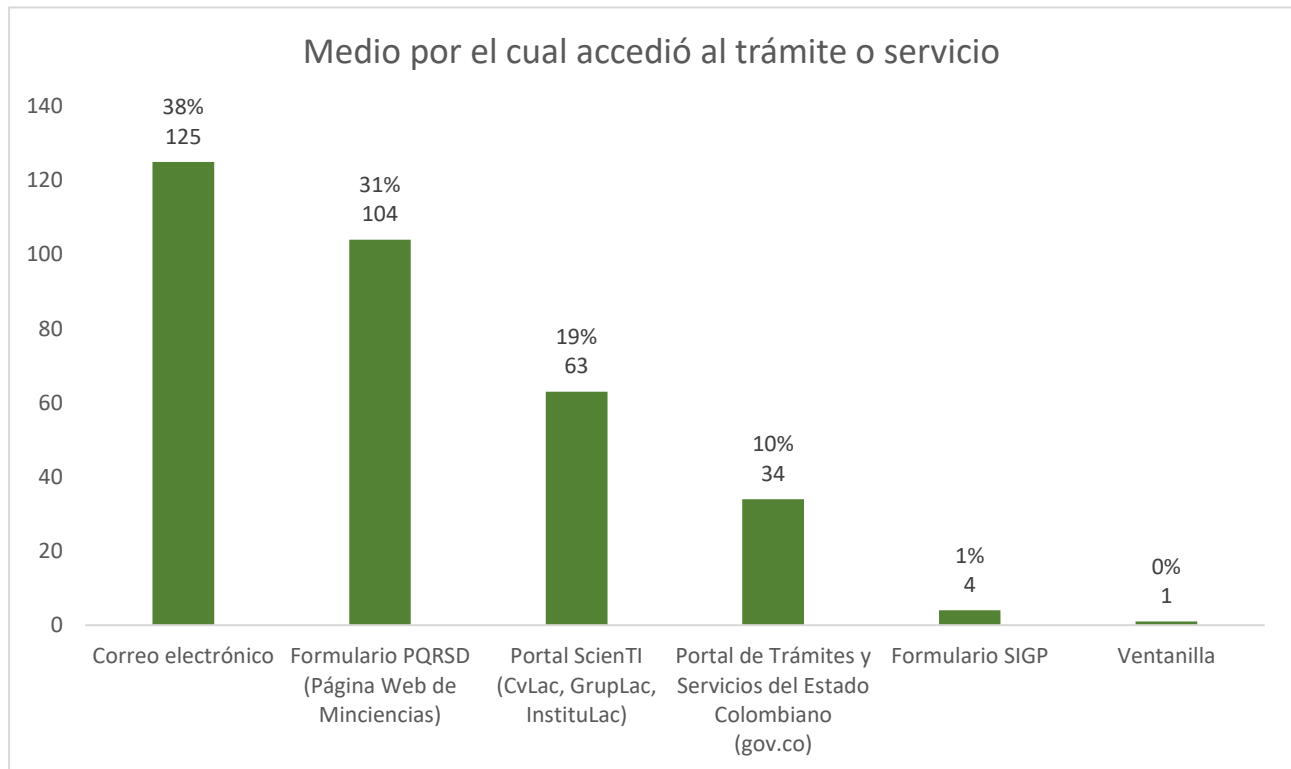


Gráfico 7. Medios por el cual accedieron a los tramites y servicios

3. Resultados de la encuesta

Al encuestado se le solicitó calificar, respecto del trámite o servicio al que accedió, los seis (6) criterios señalados en la siguiente tabla, dentro de estas calificaciones: (i) excelente, (ii) bueno, (iii) aceptable, (iv) deficiente, y (v) no aplica.

La opción “no aplica” hace referencia a que el criterio no tiene relación con el trámite o servicio (por ejemplo, no sería posible evaluar la disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica respecto de trámites o servicios en los cuales no se utilizó una plataforma tecnológica).

Con base en las respuestas recibidas por la entidad, se obtuvieron los siguientes resultados:

Trámite o servicio	Facilidad en el acceso al trámite o servicio				Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite o servicio				Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio				Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica				Claridad y pertinencia en la respuesta al trámite o servicio				Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio			
Calificación	E	B	A	D	E	B	A	D	E	B	A	D	E	B	A	D	E	B	A	D	E	B	A	D
Beneficios tributarios para actividades de CTel.	39%	35%	17%	9%	35%	39%	13%	13%	30%	39%	13%	17%	43%	26%	17%	13%	35%	39%	9%	17%	45%	32%	9%	14%
Publindex	33%	11%	22%	33%	22%	22%	22%	33%	33%	0%	22%	44%	22%	22%	33%	22%	33%	0%	11%	56%	33%	22%	11%	33%
Formación de alto nivel	73%	20%	7%	0%	67%	27%	0%	7%	53%	27%	13%	7%	80%	13%	7%	0%	73%	20%	7%	0%	79%	14%	7%	0%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	61%	32%	0%	7%	29%	39%	4%	29%	39%	32%	0%	29%	46%	38%	4%	12%	44%	26%	0%	30%	46%	35%	4%	15%
Información institucional	31%	25%	19%	25%	28%	31%	14%	28%	36%	31%	11%	22%	28%	31%	19%	22%	31%	31%	8%	31%	37%	34%	14%	14%
Ondas y Jóvenes investigadores	31%	46%	23%	0%	31%	62%	0%	8%	46%	31%	23%	0%	46%	38%	8%	8%	38%	54%	0%	8%	42%	50%	8%	0%
Reconocimiento de actores	65%	18%	0%	18%	59%	24%	12%	6%	65%	18%	0%	18%	47%	35%	6%	12%	59%	18%	0%	24%	63%	25%	13%	0%
Reconocimiento de grupos de investigación	48%	36%	6%	9%	45%	39%	3%	12%	50%	31%	6%	13%	56%	22%	13%	9%	48%	30%	9%	12%	53%	23%	10%	13%
Reconocimiento de pares evaluadores	44%	33%	11%	11%	33%	44%	0%	22%	33%	33%	11%	22%	44%	44%	0%	11%	33%	33%	11%	22%	44%	33%	0%	22%
Seguimiento a proyectos	46%	38%	0%	15%	38%	38%	8%	15%	31%	38%	8%	23%	31%	54%	0%	15%	38%	31%	8%	23%	46%	31%	0%	23%
Política de ciencia, tecnología e innovación	40%	40%	20%	0%	40%	60%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	60%	40%	0%	0%
Portal de ScienTI	46%	27%	11%	16%	43%	20%	19%	18%	41%	23%	10%	26%	45%	18%	15%	22%	48%	18%	9%	25%	52%	26%	7%	16%
Propiedad Intelectual	55%	18%	9%	18%	64%	9%	9%	18%	55%	27%	9%	9%	55%	27%	9%	9%	64%	18%	9%	9%	64%	9%	18%	9%

Gráfico 8. Resultados de la encuesta.

Teniendo en cuenta lo anterior, se calcularon los porcentajes de satisfacción de la siguiente manera:

1. El porcentaje de satisfacción se obtuvo dividiendo el número de calificaciones entre excelente y bueno, sobre la totalidad de calificaciones, excluyendo “no aplica”.
2. Se calculó el promedio de los diferentes porcentajes, tanto por criterio de calificación como por trámite o servicio.
3. Finalmente, se promediaron los porcentajes resultantes, para así obtener la satisfacción general final.

Teniendo en cuenta la anterior metodología, se concluye que la satisfacción general frente a los trámites y servicios de la entidad es del 76,13%:

Crite- rio Tramite	Facilidad en el acceso al trámite o servicio	Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite o servicio	Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio	Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica	Claridad y pertinencia en la respuesta al trámite o servicio	Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio	Promedio por trámite
Beneficios tributarios para actividades de CTel.	73,91%	73,91%	69,57%	69,57%	73,91%	77,27%	73,02%
Publindex	44,44%	44,44%	33,33%	44,44%	33,33%	55,56%	42,59%
formación de alto nivel	93,33%	93,33%	80,00%	93,33%	93,33%	92,86%	91,03%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	92,86%	67,86%	71,43%	84,62%	70,37%	80,77%	77,98%
Información institucional	55,56%	58,33%	66,67%	58,33%	61,11%	71,43%	61,90%
Ondas y Jóvenes investigadores	76,92%	92,31%	76,92%	84,62%	92,31%	91,67%	85,79%
Reconocimiento de actores	82,35%	82,35%	82,35%	82,35%	76,47%	87,50%	82,23%
Reconocimiento de grupos de investigación	84,85%	84,85%	81,25%	78,13%	78,79%	76,67%	80,75%
Reconocimiento de pares evaluadores	77,78%	77,78%	66,67%	88,89%	66,67%	77,78%	75,93%
Seguimiento a proyectos	84,62%	76,92%	69,23%	84,62%	69,23%	76,92%	76,92%
Política de ciencia, tecnología e innovación	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,67%
Portal de ScienTI	72,92%	63,45%	63,64%	62,94%	65,49%	77,27%	67,62%
Propiedad Intelectual	72,73%	72,73%	81,82%	81,82%	81,82%	72,73%	77,27%
Promedio por criterio	76,33%	76,02%	72,53%	77,97%	74,06%	79,88%	76,13%

Gráfico 9. Satisfacción por trámites

4. Dificultades y sugerencias

De acuerdo con los encuestados, a continuación, se señalan las dificultades que se presentaron en el acceso a los trámites y servicios de la entidad:

Dentro de las principales dificultades se encuentran atención oportuna, la claridad de la información y la funcionalidad/usabilidad de las plataformas, lo que sugiere que se debe priorizar la formación del personal en atención rápida y clara, y optimizar o actualizar las plataformas digitales para hacerlas más amigables y funcionales.

Dificultad	Número de encuestados
Inoportunidad en la atención a una solicitud	66
Falta de claridad en la información suministrada	54
Dificultades en el funcionamiento de la plataforma	40
Mejorar la experiencia de servicio	39
Dificultad en el funcionamiento	28
Dificultad en el uso de las plataformas	21
Baja disponibilidad del personal de atención	11
Ineficiencia administrativa	1
Falta de acompañamiento	1

Tabla 1. Dificultades

Por otra parte, estas fueron las sugerencias que le formularon a la entidad:

Sugerencia	Número de encuestados
Mejorar la oportunidad de las respuestas y los procedimientos	55
Mejorar la comunicación en los distintos canales de atención	28
Mejorar la claridad de la información	20
Mejorar la funcionalidad de las plataformas	13
Evitar reprocesos	7
Mejorar las plataformas para que sean más amigables	6
Ampliar el tiempo de sección en la página, ya que se bloquea muy rápido	5
Mejorar la capacitación del personal	4
Mantener actualizada la plataforma	3
Implementar opciones de soluciones como vídeos orientadores	3
Ampliar la cantidad de cupos disponibles	2
Mejorar las posibilidades para acceder a programas o becas	2
En el formulario en la pregunta de Calificación de trámites y servicios no incluye opción de respuesta; trámites administrativos	1
Mejorar la articulación con otras entidades públicas	1
Realizar veeduría a los evaluadores	1
Ampliar los plazos establecidos para cumplir con los requisitos de las convocatorias	1
Cumplir los compromisos de la entidad	1
Generar espacios de participación ciudadana para la estructuración de convocatorias	1
Mejorar el acompañamiento en la supervisión de proyectos	1

Tabla 2. Sugerencias

5. Oportunidades de mejora

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, se observa que, frente a los trámites y servicios el criterio “Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio” fue uno de los más bajos en calificación promedio (72%), lo que evidencia una percepción de lentitud o demoras en los procesos por parte de los usuarios.

En ese sentido, según los resultados obtenidos en el segundo semestre del 2025, la entidad puede fortalecer las estrategias para optimizar y mejorar los procedimientos y los equipos de trabajo relacionados con los trámites y servicios que obtuvieron los índices de satisfacción más bajos y para ofrecer información más clara a los ciudadanos.

Elaborado por	Aprobado por
Johana Salamandra Cruz Contratista Secretaría General	Johana Zambrano Laiton Contratista Secretaría General