

# ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



**El conocimiento  
es de todos**

**Minciencias**

**II SEMESTRE DE 2019**

# INFORME DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



ATENCIÓN AL CIUDADANO



El conocimiento  
es de todos

Minciencias

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



### **Objetivo:**

*Medir el impacto 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 cliente 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.*



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

### **Universo:**

*Instituciones y personas que presentaron peticiones de manera electrónica ante Colciencias, durante el II semestre de 2019.*

### **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 **48.195** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo **267** contactos se envió la encuesta a **1.068** contactos de los cuales **844** la respondieron.*

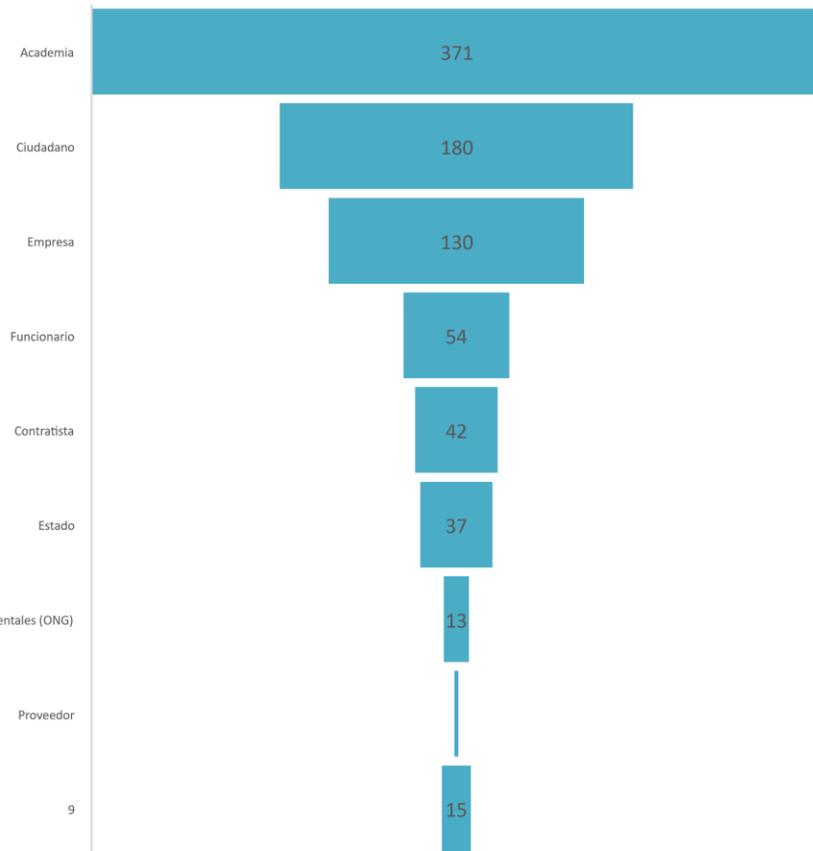
### **Escalas de medición:**

*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.*



GRUPO DE INTERÉS	CANTIDAD	% GRUPO DE INTERÉS
Academia	371	44,0%
Ciudadano	180	21,3%
Empresa	130	15,4%
Funcionario	54	6,4%
Contratista	42	5,0%
Estado	37	4,4%
Organizaciones No Gubernamentales (ONG)	13	1,5%
Proveedor	2	0,2%
Otros	15	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>844</b>	<b>100%</b>

## I. DATOS PERSONALES

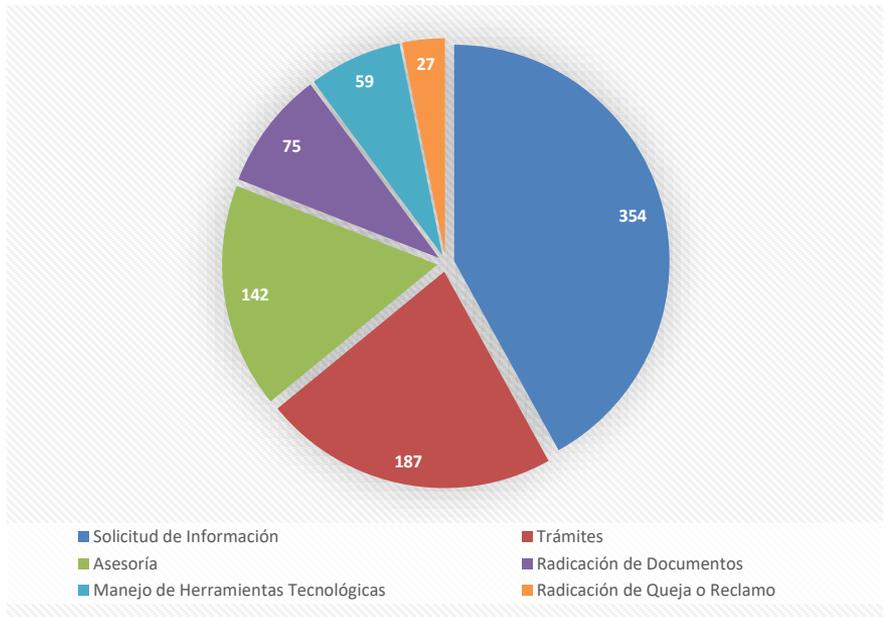




## II. TIPO DE GESTIÓN

TIPO DE GESTIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud de Información	354	41,9%
Trámites	187	22,2%
Asesoría	142	16,8%
Radicación de Documentos	75	8,9%
Manejo de Herramientas Tecnológicas	59	7,0%
Radicación de Queja o Reclamo	27	3,2%
<b>TOTAL</b>	<b>844</b>	<b>100%</b>

Frente al tipo de gestión se evidencia que el principal tema de interés es la solicitud de la información con un **41.9%**, seguido por **trámites** con un **22.2%**.

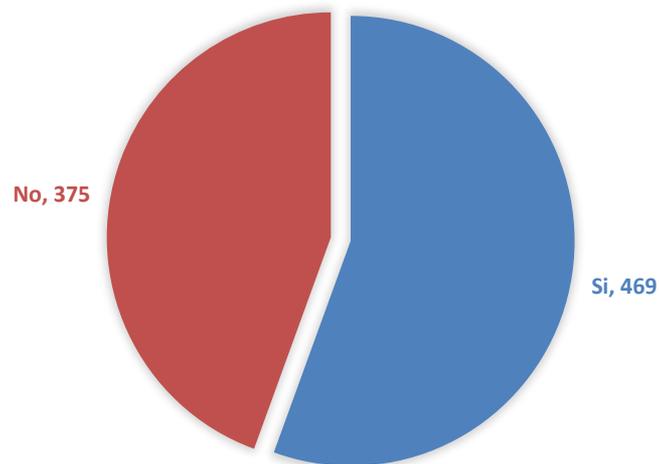




### III. TRÁMITES

CONOCE LOS TRÁMITES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	469	56%
No	375	44%
<b>TOTAL</b>	<b>844</b>	<b>100%</b>

Frente al conocimiento en los trámites y servicios que presta la Entidad, se evidencia que el **44% 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.





### III. TRÁMITES

Trámites Conocidos





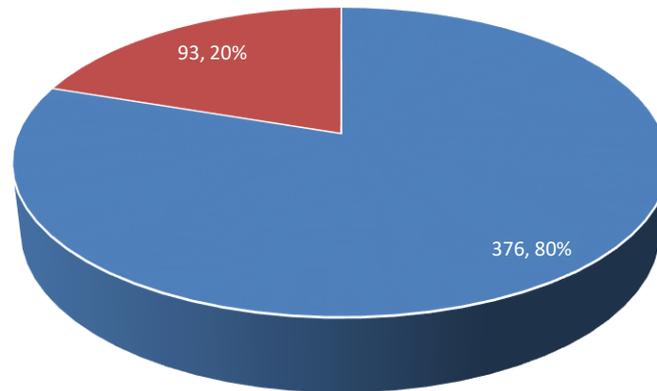
### III. TRÁMITES

#### Facilidad de los trámites

FACILIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	376	80%
NO	93	20%
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>

El **80%** de los ciudadanos manifiesta que los trámites que adelanta ante la Entidad son fáciles.

Con el fin de mejorar la percepción del **20%** restante, la Entidad suscribió un plan de mejora que ejecutará en la vigencia 2019 en el marco de la Directiva Presidencial 007 de 2018 “Estado Simple – Colombia Ágil”.



■ SI ■ NO



El conocimiento  
es de todos

Minciencias

## IV. NECESIDADES E INTERESES

Calidad Del Servicio

Calidad del Servicio	Menor (1) a Mayor importancia (5)				
	1	2	3	4	5
Oportunidad de respuesta	5,92%	4,27%	13,39%	25,12%	51,30%
Claridad de la respuesta	5,21%	5,57%	15,05%	23,46%	50,71%
Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)	6,28%	6,04%	17,42%	28,91%	41,35%
Cumplimiento en los tiempos programados	4,27%	7,70%	13,39%	25,83%	48,82%
Conocimiento del tema por parte del Funcionario	5,33%	5,21%	13,74%	22,75%	52,96%

**Oportunidad de respuesta:** Referente a la oportunidad de respuesta se evidenció que el **76,42%** de los ciudadanos nos califican entre 4 y 5, con el fin de mejorar esta calificación se evaluará la mejora en los tiempos de respuesta con las áreas técnicas.

**Claridad de la respuesta:** En cuanto a la claridad de la respuesta el **74,17%** de los ciudadanos nos califican entre 4 y 5, se espera mejorar la percepción manejando un lenguaje más claro en las respuestas emitidas tanto en las áreas técnicas como las emitidas por Atención al Ciudadano, apoyándonos con la guía de lenguaje claro del DNP

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

**Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio):** El **70,26%** de los ciudadanos nos califican entre 4 y 5 en amabilidad y voluntad de servicio.

**Cumplimiento en los tiempos programados:** El 74,64% de los ciudadanos nos califican entre 4 y 5 en cumplimiento en los tiempos programados; para mejorar el Atención al Ciudadano realiza seguimientos a las solicitudes sin respuesta, con envío de alertas a los 7 y los 12 días hábiles.

**Conocimiento del tema por parte del Funcionario:** El 75,71% de los ciudadanos nos califican entre 4 y 5 en conocimiento del tema por parte del funcionario, por lo cual junto, con las áreas técnicas se reforzará el tema de capacitaciones en las aperturas de convocatorias.



## IV. NECESIDADES E INTERESES

### Canales de Atención

Canales de Atención	Menor (1) a Mayor importancia (5)				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad por el canal presencial	16,23%	15,64%	22,27%	21,92%	23,93%
Accesibilidad por el canal telefónico	6,87%	11,02%	24,17%	26,42%	31,52%
Accesibilidad por el canal Web	3,91%	5,92%	13,51%	24,05%	52,61%
Accesibilidad por el canal de ventanilla	17,30%	16,47%	26,66%	22,16%	17,42%
Accesibilidad por el canal correo electrónico	3,44%	4,98%	12,09%	23,34%	56,16%

**Accesibilidad por el canal presencial:** El 45.85% de los Ciudadanos encuestados califican entre 4 y 5 la accesibilidad al canal presencial.

**Accesibilidad por el canal telefónico:** El 57.94% de los Ciudadanos encuestados califican entre 4 y 5, la accesibilidad al canal telefónico

**Accesibilidad por el canal Web:** El 76.66% de los Ciudadanos encuestados califican entre 4 y 5, la accesibilidad al canal web.

**Accesibilidad por el canal de ventanilla:** El **39.57%** de los Ciudadanos encuestados califican entre 4 y 5, la accesibilidad a la ventanilla de la entidad.

**Accesibilidad por el canal correo electrónico:** El **79.50%** de los Ciudadanos encuestados califican entre 4 y 5, la accesibilidad al canal de correo electrónico.



El conocimiento  
es de todos

Minciencias

## V. SATISFACCIÓN

### Calidad del Servicio

Satisfacción Calidad del Servicio	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
Oportunidad en la respuesta	44,19%	38,74%	10,31%	2,73%	4,03%
Transparencia	46,09%	39,10%	9,36%	2,73%	2,73%
Calidez (amabilidad y voluntad de servicio)	45,62%	38,27%	11,61%	1,90%	2,61%
Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario	44,55%	36,73%	12,32%	2,96%	3,44%
Funcionamiento de los formularios	37,56%	37,20%	16,59%	4,38%	4,27%

**Oportunidad en la respuesta:** Frente a la satisfacción general con la calidad del servicio el 82.94% de los ciudadanos califican la oportunidad de respuesta entre 4 y 5.

**Transparencia:** En cuanto a transparencia los ciudadanos se encuentran satisfechos con el **85.15%** calificándola entre 4 y 5.

**Calidez (amabilidad y voluntad de servicio):** Frente a la calidez el 83.89% de los ciudadanos la califican entre 4 y 5.

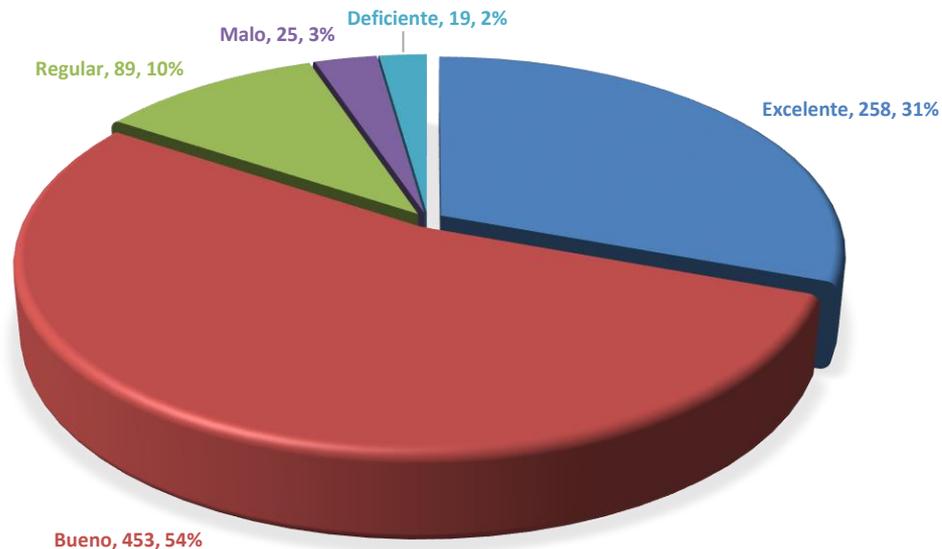
**Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario:** Los ciudadanos se encuentran satisfechos con el 81,28% frente al conocimiento de los tramites y servicios.

**Funcionamiento de los formularios:** Frente a la satisfacción en el funcionamiento de los formularios el **74.76%** de los ciudadanos nos califican entre 4 y 5.



## VII. EVALUACIÓN GENERAL

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada en el II Semestre de 2019, el **85%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por Colciencias



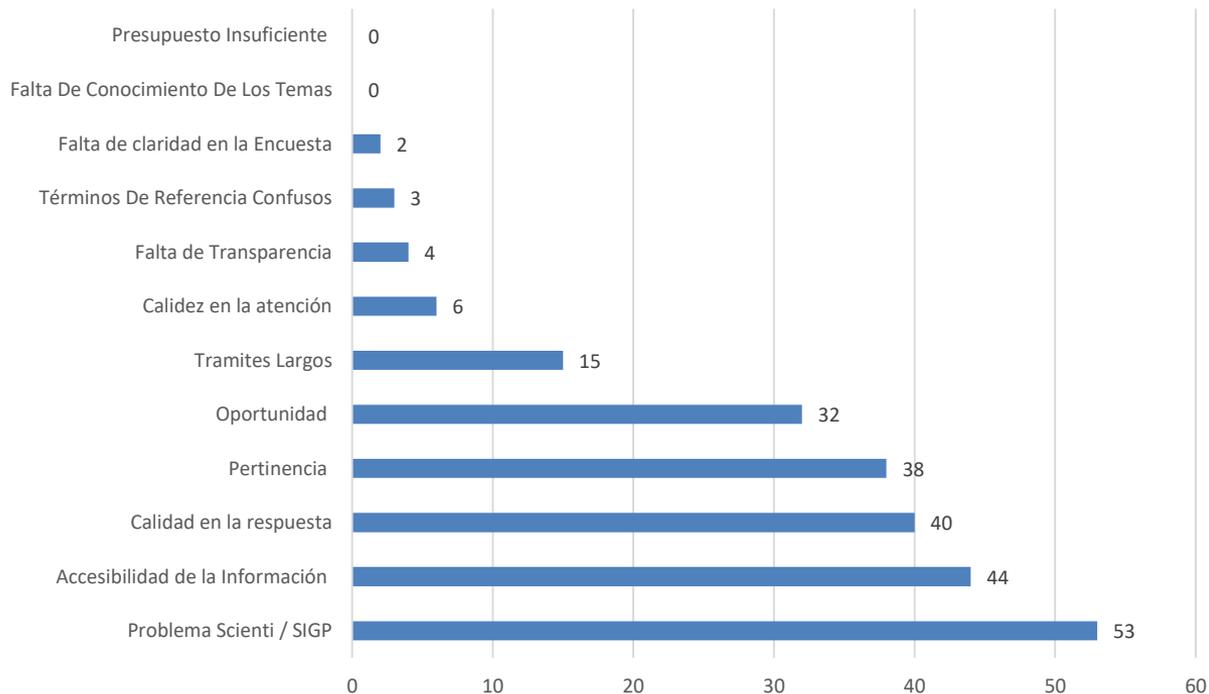


El conocimiento  
es de todos

Minciencias

## VIII. ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN



Para este periodo se recibieron 78 felicitaciones frente al servicio prestado por la Entidad.



## IX. CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Tipología de Comentarios				
Tipología	III Trimestre	IV Trimestre	II Semestre 2019	Porcentaje
Problema Scienti / SIGP	23	30	53	22%
Accesibilidad de la Información	11	33	44	19%
Calidad en la respuesta	8	32	40	17%
Pertinencia	4	34	38	16%
Oportunidad	11	21	32	14%
Tramites Largos	7	8	15	6%
Calidez en la atención	2	4	6	3%
Falta de Transparencia	2	2	4	2%
Términos De Referencia Confusos	3	0	3	1%
Falta de claridad en la Encuesta	1	1	2	1%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0	0	0%
Presupuesto Insuficiente	0	0	0	0%
Total Comentarios	72	165	237	
Total encuestados	327	517	844	



# El conocimiento es de todos

## Minciencias

Tipología	I - 2018	II - 2018	% I 2018	% II 2018	I 2019	% I 2019	II 2019	% II 2019	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	8	66	14%	28%	46	24%	53	22%	6%
Tramites Largos	6	35	11%	15%	24	13%	15	6%	9%
Accesibilidad de la Información	-	-	-	-	16	8%	44	19%	-
Oportunidad	-	-	-	-	23	12%	32	14%	-
No Responde	-	-	-	-	17	9%	0	0%	-
Calidad en la respuesta	-	-	-	-	13	7%	40	17%	-
Términos De Referencia Confusos	8	14	14%	6%	12	6%	3	1%	5%
Calidez en la atención	11	28	19%	12%	15	8%	6	3%	9%
Pertinencia	-	-	-	-	10	5%	38	16%	-
Falta de Transparencia	8	22	14%	9%	7	4%	4	2%	7%
Falta De Conocimiento De Los Temas	2	10	4%	4%	3	2%	0	0%	4%
Presupuesto Insuficiente	14	55	25%	24%	3	2%	0	0%	24%
Falta de claridad en la Encuesta	0	2	0%	1%	3	2%	2	1%	0%



## CONCLUSIONES

- ✓ Para el II semestre de 2019 se obtiene un 85% de satisfacción, resultado que muestra un aumento de 5 puntos porcentuales en comparación del II semestre de 2018, en el cual la calificación de la satisfacción fue del 79%.
- ✓ El 41.9% de los ciudadanos encuestados, nos contactan por solicitud de Información.
- ✓ En cuanto a los trámites de la entidad, el 44% de los ciudadanos manifiesta no conocer los trámites de la entidad, mientras que el 33.69% afirma que el trámite mas conocido es Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica, seguido por Indexación de revistas especializadas de ciencia, tecnología e innovación. El 20% de los ciudadanos encuestados calificaron que no es fácil acceder a los trámites.
- ✓ Frente a las necesidades e intereses de los Ciudadanos, la Oportunidad de respuesta, es el aspecto más relevante obteniendo un 74.64% de calificación.
- ✓ Los ciudadanos indican que el canal con mayor Accesibilidad por el canal correo electrónico, calificado entre 4 y 5 por el 79.50% de los encuestados; el de menor Accesibilidad por el canal de ventanilla con el 39.57%, esto se debe al desplazamiento que deben hacer hasta la entidad.
- ✓ Frente a un total de 237 aportes y observaciones recibidas se evidencia que (78 comentarios), corresponde a felicitaciones, aspecto que genera un mayor compromiso en el mejoramiento del servicio.
- ✓ El análisis de los motivos de insatisfacción evidencia que las principales causas son Problema Scienti / SIGP (22%) Accesibilidad de la Información (19%), Calidad en la respuesta (17%) sobre las causas identificadas.

# Atención al Ciudadano

[www.minciencias.gov.co](http://www.minciencias.gov.co)