



COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



Encuesta de Satisfacción del Servicio I Semestre de 2016

Julio 2015



Objetivo:

Medir el impacto de la política de servicio al ciudadano en Colciencias, 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.



Universo:

Instituciones y personas que presentaron peticiones de manera electrónica ante Colciencias, durante el Primer Semestre de 2016.

Muestra:

Se calcula de acuerdo a la fórmula estipulada por la Universidad Nacional del Nordeste (Argentina). Ver manual de servicio al ciudadano.

Proceso:

Contamos con un universo **48,921** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron **1528** contactos de los cuales **569** la respondieron, es decir un **37%** atendieron nuestro llamado.

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.



I. DATOS PERSONALES

- El 51 % de los ciudadanos encuestados, son de género masculino, el 48% Femenino y el 0,9% no especifica.
- El 95,61% nos contacta de la región de Sur América especialmente Colombia 94,20% seguido por Brasil y Chile
- Vinculo laboral, los mas relevantes:
 - El 53% son empleados
 - El 18% son estudiantes.
 - El 16% son servidores públicos.
 - El 10% independientes
 - El 2% son desempleados

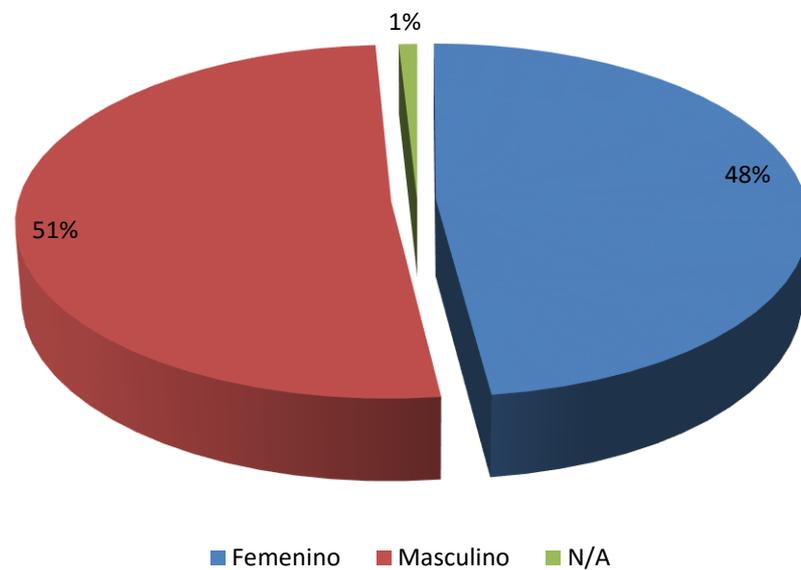
I. DATOS PERSONALES



COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



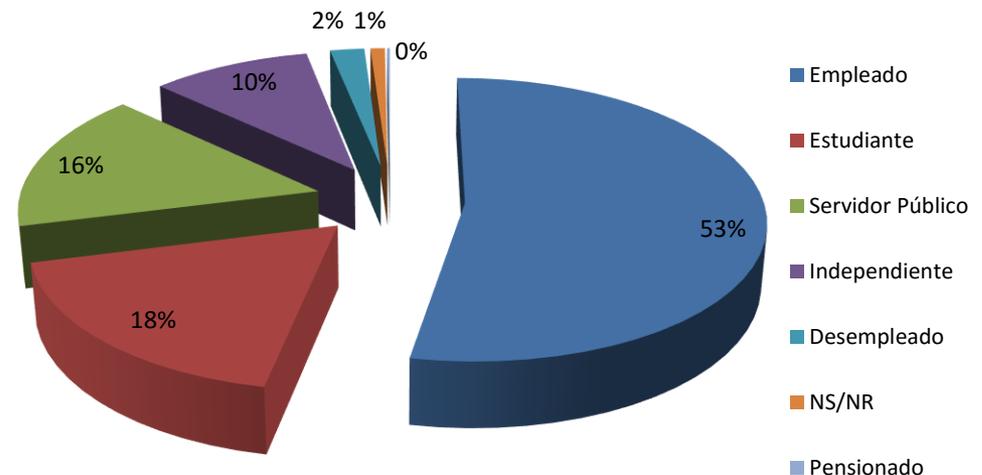
Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	273	48%
Masculino	291	51%
N/A	5	1%



El 51% de los ciudadanos que contactan a Colciencias son de género masculino.

Ocupación	Cantidad	Porcentaje
Empleado	302	53%
Estudiante	102	18%
Servidor Público	91	16%
Independiente	56	10%
Desempleado	12	2%
NS/NR	5	1%
Pensionado	1	0%

Ocupación del Ciudadano en el Trámite



El 53% de las personas que contactan a Colciencias son empleadas seguido estudiantes 18% y servidores públicos 16%



II. TIPO DE GESTIÓN

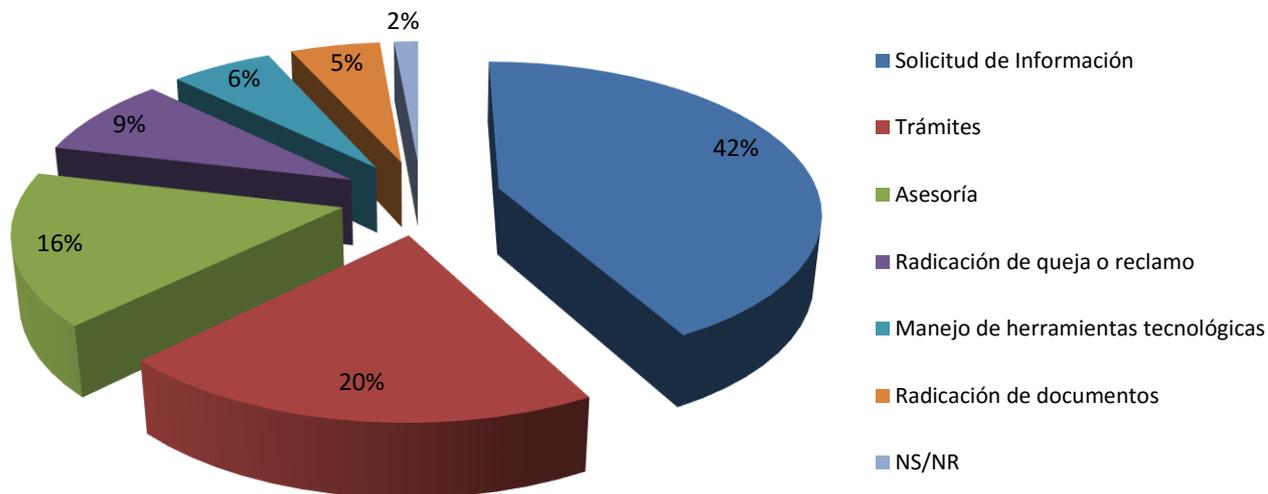
- El 42 % de los ciudadanos recurren a la entidad para solicitar información en general.
- El 20% requiere información sobre trámites.
- El 16% manifiesta que para solicitar asesoría.
- El 9% se acerca a radicación de queja o reclamo
- El 6% manifiesta que para manejo de herramientas tecnológicas
- El 5% se acerca a radicación de documentos

II. TIPO DE GESTIÓN



Tipo de gestión	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Información	240	42%
Trámites	116	20%
Asesoría	92	16%
Radicación de queja o reclamo	49	9%
Manejo de herramientas tecnológicas	34	6%
Radicación de documentos	30	5%
NS/NR	8	1%

Mayor recurrencia a contactarse con Colciencias

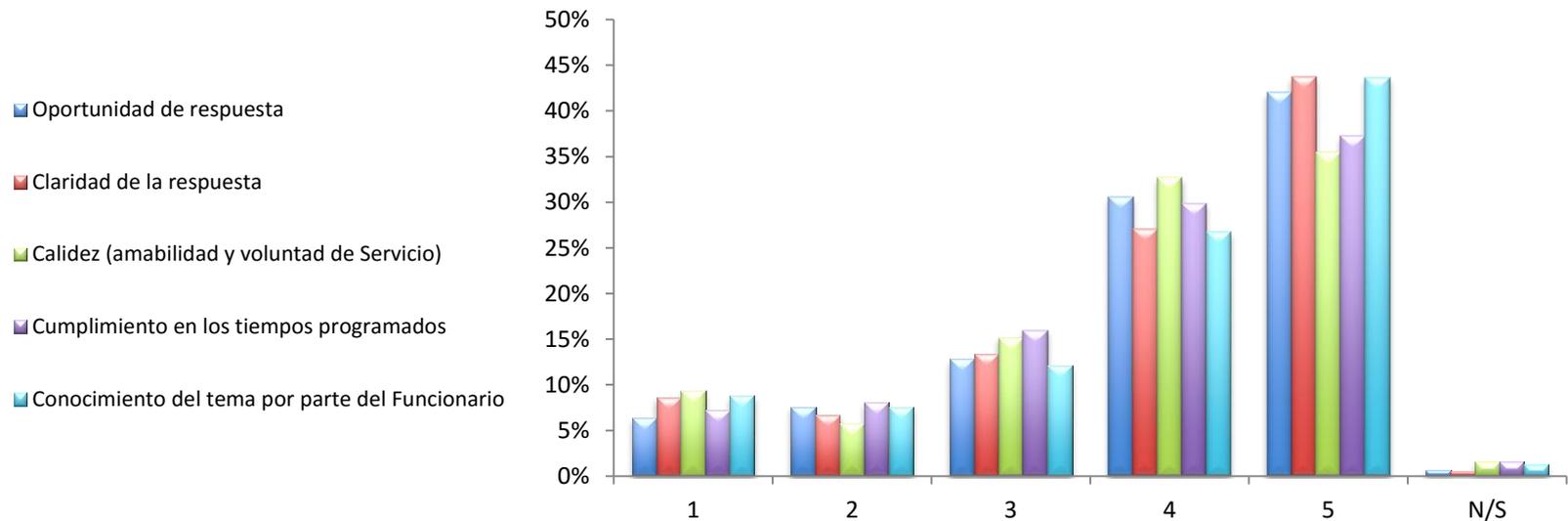


El 42 % de los ciudadanos recurren a la entidad para solicitar información seguido por trámites siendo el 20%.

III. NECESIDADES E INTERESES

Calidad del Servicio

Calidad del Servicio	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad de respuesta	6%	8%	13%	31%	42%	1%
Claridad de la respuesta	9%	7%	13%	27%	44%	1%
Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)	9%	6%	15%	33%	36%	2%
Cumplimiento en los tiempos programados	7%	8%	16%	30%	37%	2%
Conocimiento del tema por parte del Funcionario	9%	8%	12%	27%	44%	1%



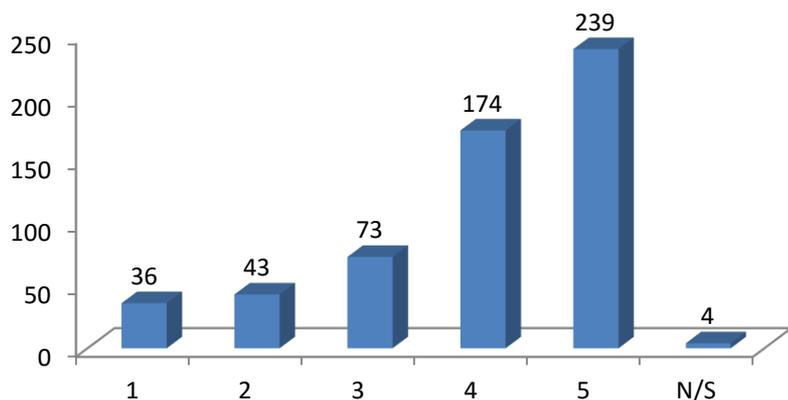
III. NECESIDADES E INTERESES



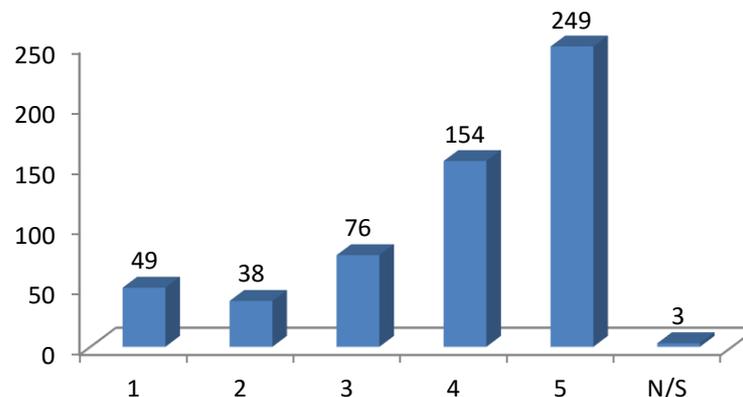
CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad del Servicio	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad de respuesta	36	43	73	174	239	4
Claridad de la respuesta	49	38	76	154	249	3
Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)	53	33	86	186	202	9
Cumplimiento en los tiempos programados	41	46	91	170	212	9
Conocimiento del tema por parte del Funcionario	50	43	69	152	248	7

Oportunidad de respuesta



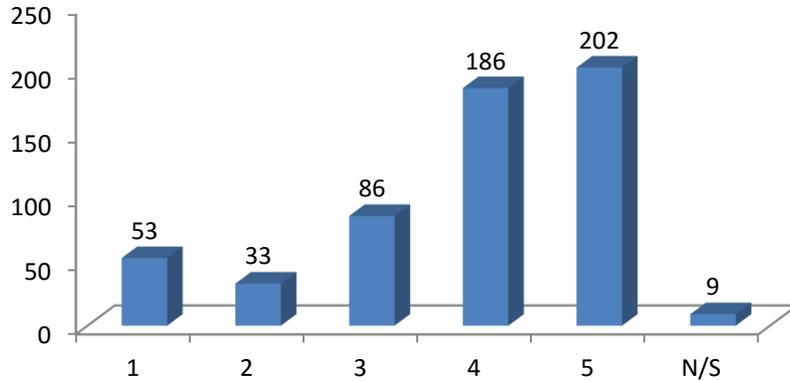
Claridad de la respuesta



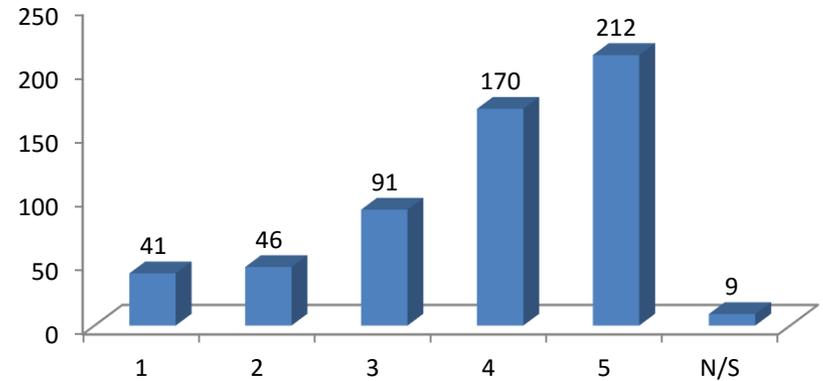
Para los ciudadanos es de vital importancia la oportunidad de la respuesta por parte de los funcionarios. Seguido por el conocimiento de los temas.



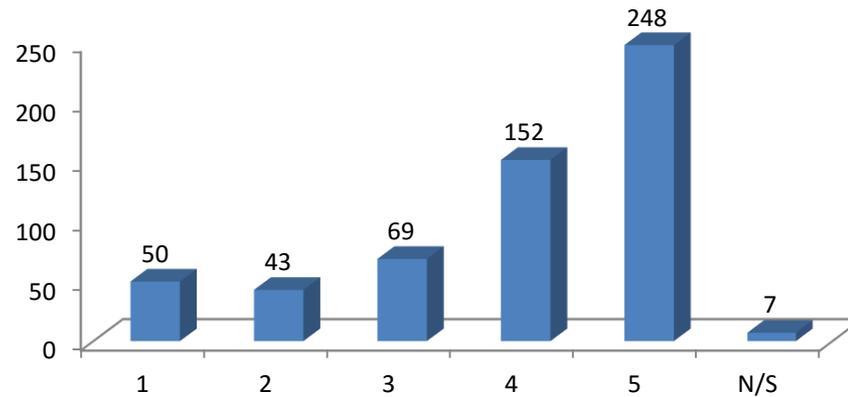
Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)



Cumplimiento en los tiempos programados



Conocimiento del tema por parte del Funcionario

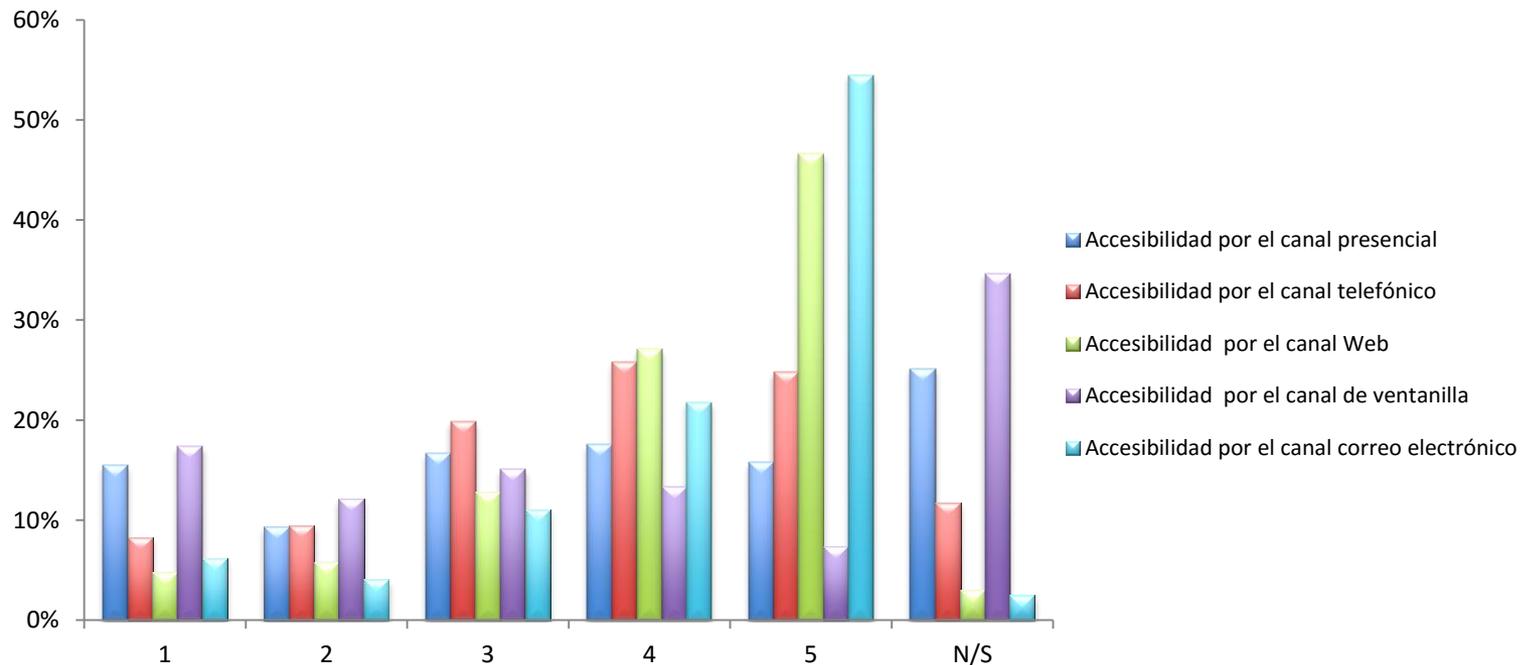




III. NECESIDADES E INTERESES

Canales de Atención

Canales de Atención	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
	1	2	3	4	5	N/S
Accesibilidad por el canal presencial	15%	9%	17%	18%	16%	25%
Accesibilidad por el canal telefónico	8%	9%	20%	26%	25%	12%
Accesibilidad por el canal Web	5%	6%	13%	27%	47%	3%
Accesibilidad por el canal de ventanilla	17%	12%	15%	13%	7%	35%
Accesibilidad por el canal correo electrónico	6%	4%	11%	22%	54%	2%



CANALES DE ATENCIÓN



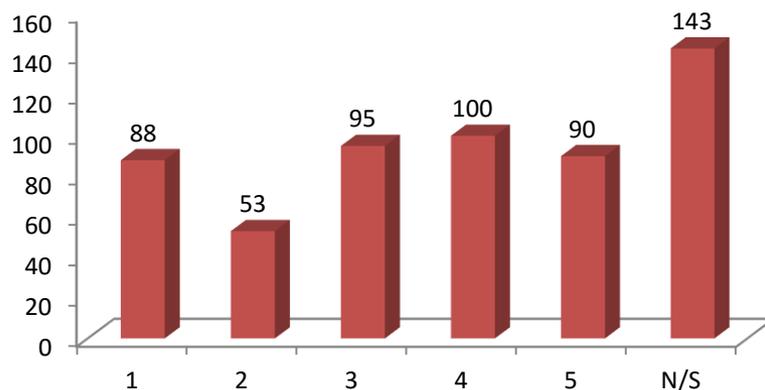
COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



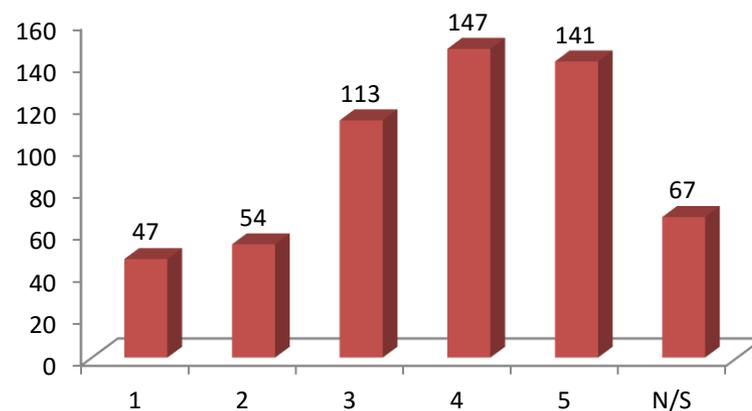
III. NECESIDADES E INTERESES

Canales de Atención	1	2	3	4	5	N/S
Accesibilidad por el canal presencial	88	53	95	100	90	143
Accesibilidad por el canal telefónico	47	54	113	147	141	67
Accesibilidad por el canal Web	27	33	73	154	265	17
Accesibilidad por el canal de ventanilla	99	69	86	76	42	197
Accesibilidad por el canal correo electrónico	35	23	63	124	310	14

Accesibilidad por el canal presencial

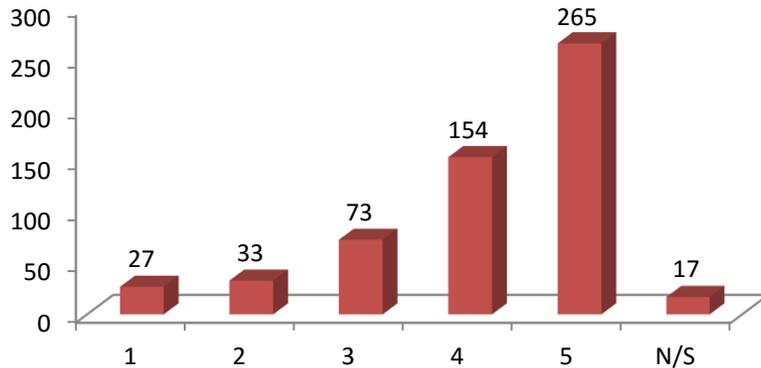


Accesibilidad por el canal telefónico

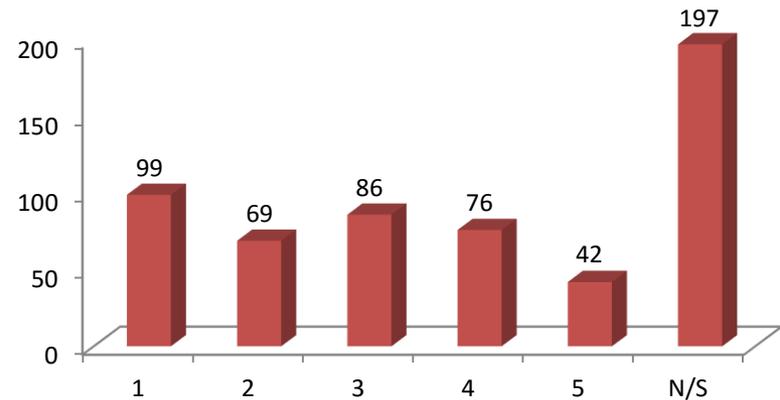




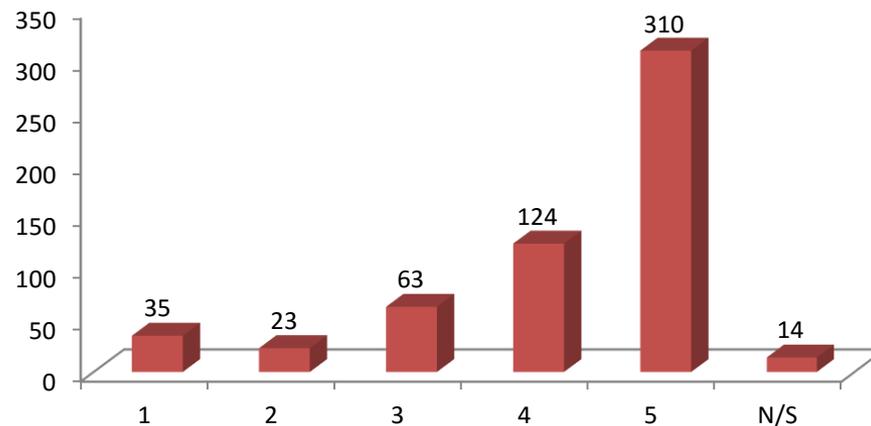
Accesibilidad por el canal Web



Accesibilidad por el canal de ventanilla



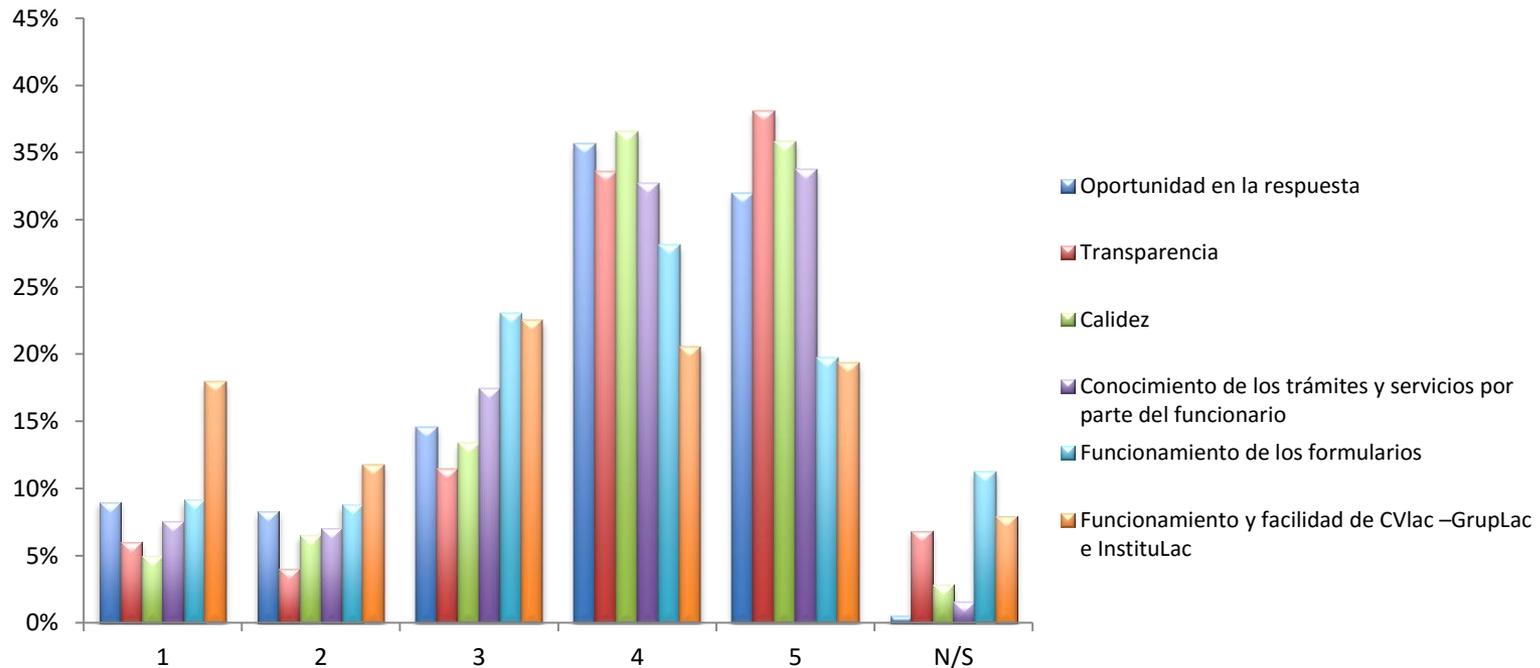
Accesibilidad por el canal correo electrónico





IV. SATISFACCIÓN Calidad del Servicio

Satisfaccion Calidad del Servicio	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad en la respuesta	9%	8%	15%	36%	32%	1%
Transparencia	6%	4%	11%	34%	38%	7%
Calidez	5%	7%	13%	37%	36%	3%
Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario	8%	7%	17%	33%	34%	2%
Funcionamiento de los formularios	9%	9%	23%	28%	20%	11%
Funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac	18%	12%	22%	21%	19%	8%



IV. SATISFACCIÓN



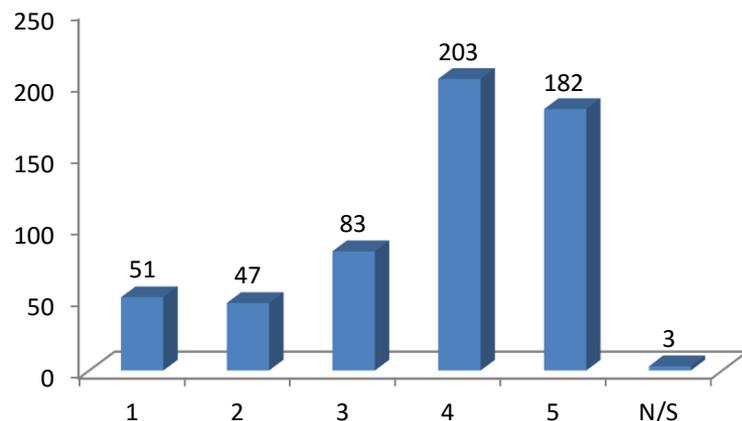
COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



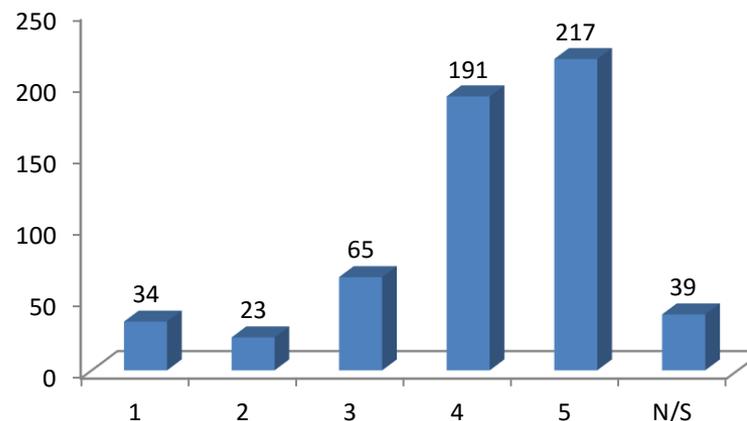
CALIDAD DEL SERVICIO

Satisfacción Calidad del Servicio	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad en la respuesta	51	47	83	203	182	3
Transparencia	34	23	65	191	217	39
Calidez	28	37	76	208	204	16
Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario	43	40	99	186	192	9
Funcionamiento de los formularios	52	50	131	160	112	64
Funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac	102	67	128	117	110	45

Oportunidad en la respuesta

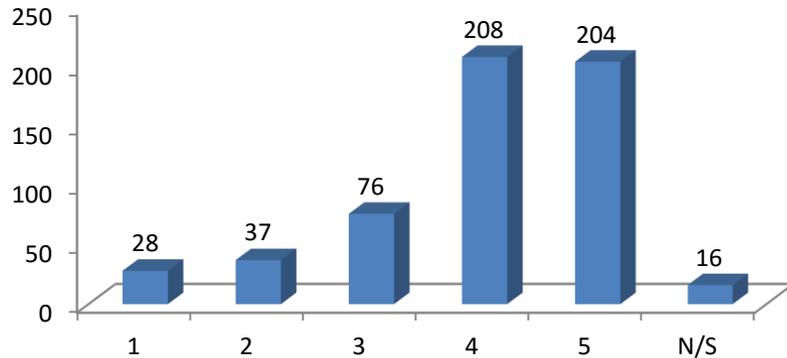


Transparencia

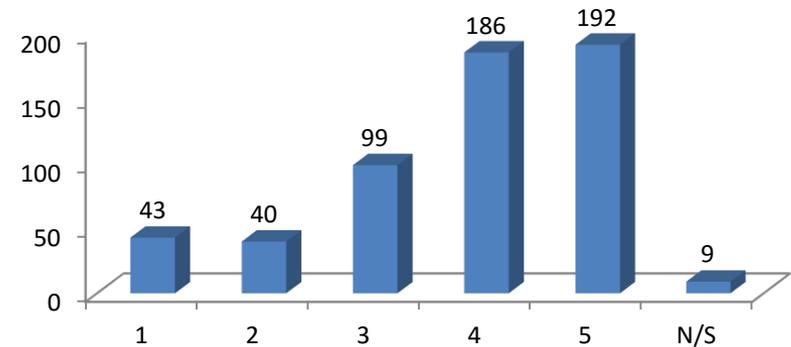




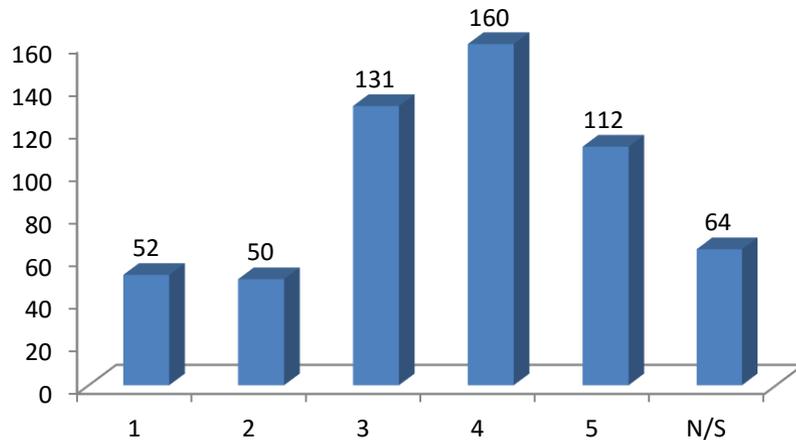
Calidez



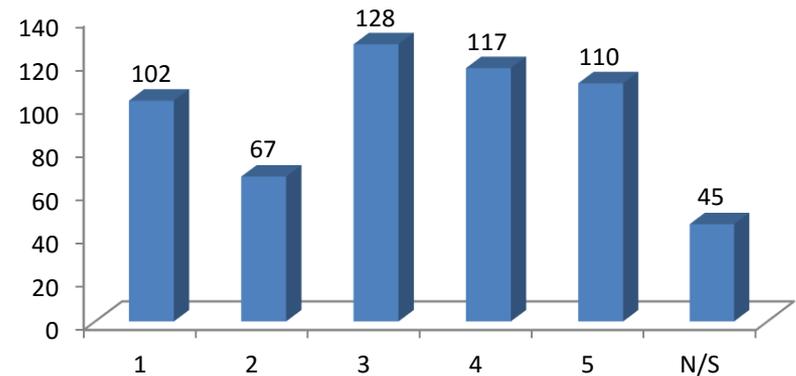
Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario



Funcionamiento de los formularios



Funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac



V. PERTINENCIA



COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



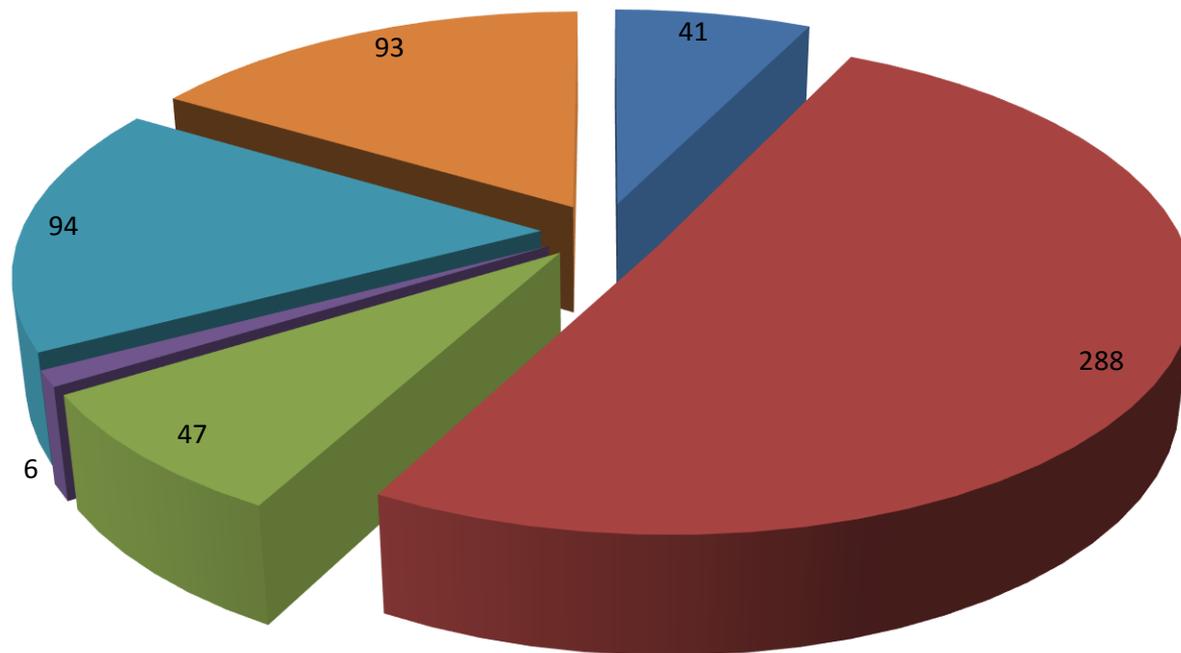
Hace referencia a la percepción que tiene los ciudadanos de Colciencias respecto a su actuar frente a la misión de la entidad

- Los ciudadanos manifiestan que Colciencias es pertinente en cuanto a:
 - El 8% considera que Promueve y apoya la formación de alto nivel y la investigación en Colombia.
 - El 51% Lidera los temas de Ciencia Tecnología e Innovación en el país.
 - El 17% Propicia el fortalecimiento de la capacidad científica tecnológica y de innovación del país.
 - El 7% Genera e integra el conocimiento al desarrollo social, económico, cultural y territorial del país.
 - El 1% Fortalece el desarrollo regional a través de los Consejos Departamentales de Ciencia Tecnología e Innovación.
 - El 16% considera que no hacemos ninguna de las anteriores actividades.

V. PERTINENCIA



COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



- Genera e integra el conocimiento al desarrollo social, económico, cultural y territorial del país.
- Lidera los temas de Ciencia Tecnología e Innovación en el país.
- Promueve y apoya la formación de alto nivel y la investigación en Colombia.
- Fortalece el desarrollo regional a través de los Consejos Departamentales de Ciencia, Tecnología e Innovación
- Propicia el fortalecimiento de la capacidad científica, tecnológica y de innovación del país.
- Ninguna de las anteriores

VI. EVALUACIÓN GENERAL

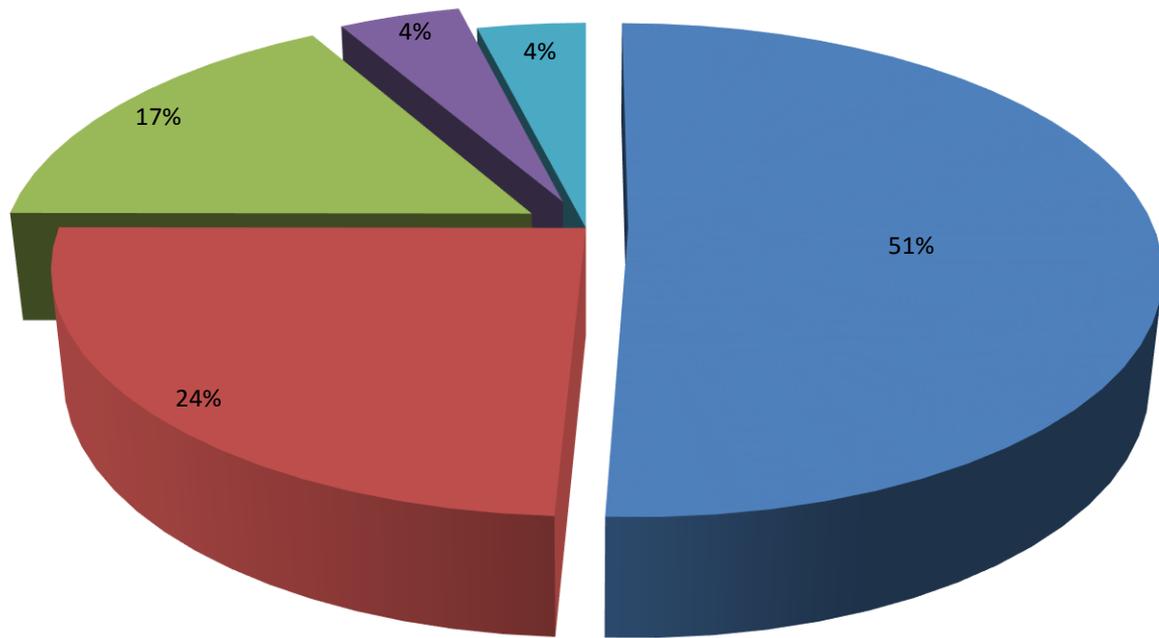


COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



- En términos generales los ciudadanos califican a Colciencias como excelentes un 17% y como buenos 51%
- El 24% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el servicio de la entidad es regular.
- Un 4% nos percibe como malos.

VI. EVALUACION GENERAL



■ Bueno ■ Regular ■ Excelente ■ Malo ■ Muy Malo

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



- De acuerdo con la valoración por parte de los ciudadanos, en términos de la calidad del servicio, la entidad debe velar por mejorar en el cumplimiento en los tiempos programados y el conocimiento de los temas por parte de los funcionarios. Este resultado también se evidencia en la encuesta anterior.
- La preferencia de los ciudadanos con relación a los canales de atención se inclina hacia página web y correo electrónico, conociendo esto, se recomienda buscar mejoras como rediseño de la web y correo electrónico con que permitan un mejor manejo de la información. Este resultado también se evidencia en la encuesta anterior.
- Los ciudadanos califican la calidad del servicio como bueno en relación a transparencia y calidez mientras que el funcionamiento de plataforma Scienti continua siendo mal calificada
- Perciben a la entidad como que no fortalece el desarrollo regional a través de los Consejos Departamentales de Ciencia Tecnología e Innovación.
- Reconocen que la entidad lidera los temas de Ciencia Tecnología e Innovación en el país.
- El 67% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno