COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Encuesta de Satisfacción del Servicio
I Semestre de 2017

Junio 2017

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 Segundo Semestre de 2016.

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

Proceso:
*Contamos con un universo **34,858** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron **1520** contactos de los cuales **611** la respondieron, es decir un **40%** atendieron nuestro llamado.*

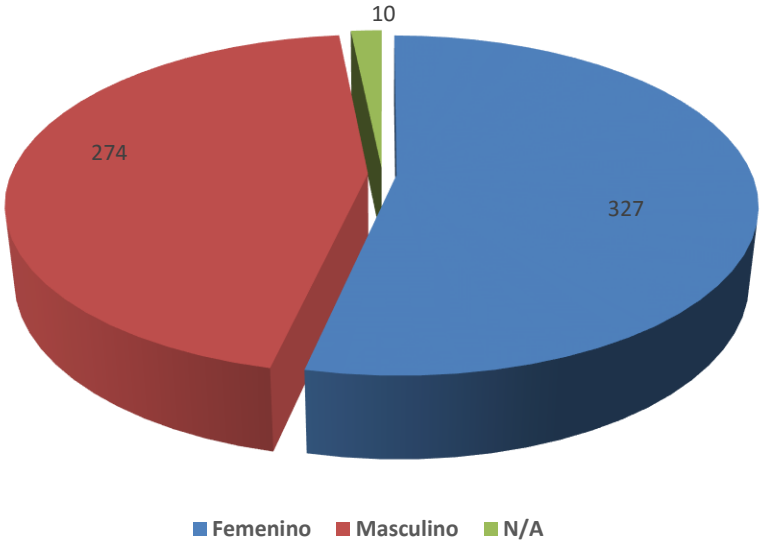
Escalas de medición:
Las preguntas realizadas tienen escala de valoración para las respuestas de 1-5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mejor puntuación al ítem evaluado.

I. DATOS PERSONALES

- *El 53,5 % de los ciudadanos encuestados, son de género femenino, el 44,8% masculino y el 1,6% no especifica.*
- *El 82,6% nos contacta de Colombia*
- *Vinculo laboral, los mas relevantes:*
    - *El 36,3% son Investigador/Científico*
    - *El 21,8 son Empleados*
    - *El 16,4% son docentes*
    - *El 13,9% son estudiantes.*
    - *El 6,5% servidor publico*
    - *El 3,6% son Independientes*

I. DATOS PERSONALES

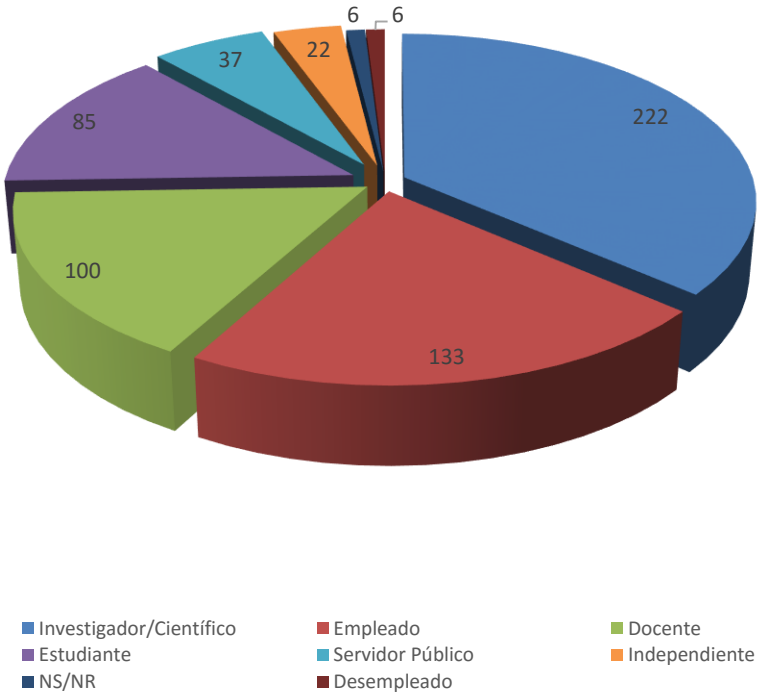
Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	327	54%
Masculino	274	45%
N/A	10	2%



El 54% de los ciudadanos que contactan a Colciencias son de género femenino

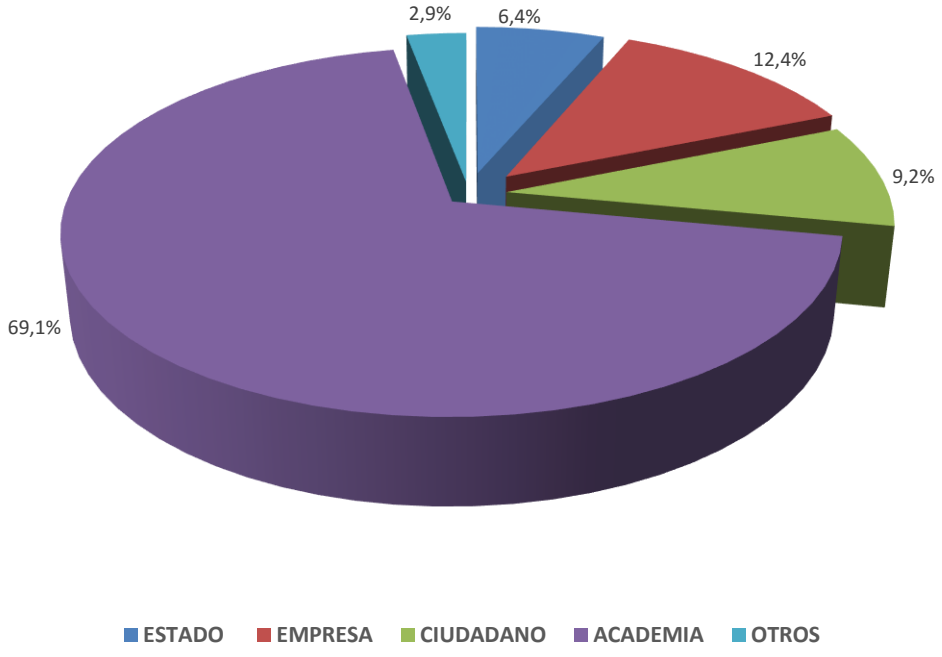
Ocupación	Cantidad	Porcentaje
Investigador/Científico	222	36,33%
Empleado	133	21,77%
Docente	100	16,37%
Estudiante	85	13,91%
Servidor Público	37	6,06%
Independiente	22	3,60%
NS/NR	6	0,98%
Desempleado	6	0,98%

Ocupación *del Ciudadano en el Tramite*



El 36,3% de las personas que contactan a Colciencias son Investigador/Científico, seguido por Empleados 21,77% y docente 16,37%.

GRUPO DE INTERES	N°
ESTADO	39
EMPRESA	76
CIUDADANO	56
ACADEMIA	422
OTROS	18



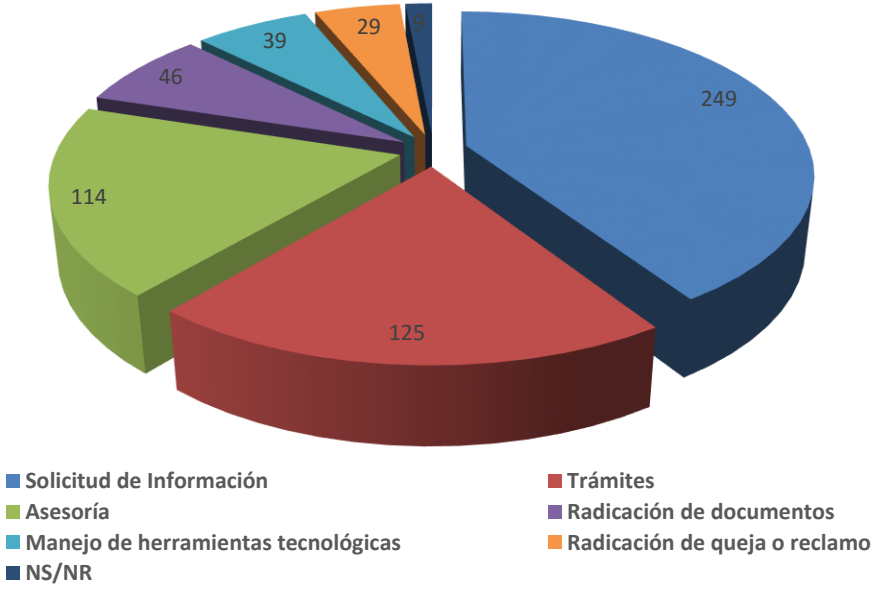
II. TIPO DE GESTIÓN

- *El 40,8 % de los ciudadanos recurren a la entidad para solicitar información en general.*
- *El 20% requiere información sobre trámites.*
- *El 18,7% manifiesta que para solicitar asesoría.*
- *El 7,5% se acerca a radicación de documentos*
- *El 6,4% manifiesta que para manejo de herramientas tecnológicas*
- *El 5% manifiesta que para manejo de herramientas tecnológicas*
- *El 4,7% Radicación de queja o reclamo*

II. TIPO DE GESTIÓN

Tipo de gestión	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Información	249	40,8%
Trámites	125	20,5%
Asesoría	114	18,7%
Radicación de documentos	46	7,5%
Manejo de herramientas tecnológicas	39	6,4%
Radicación de queja o reclamo	29	4,7%
NS/NR	9	1,5%

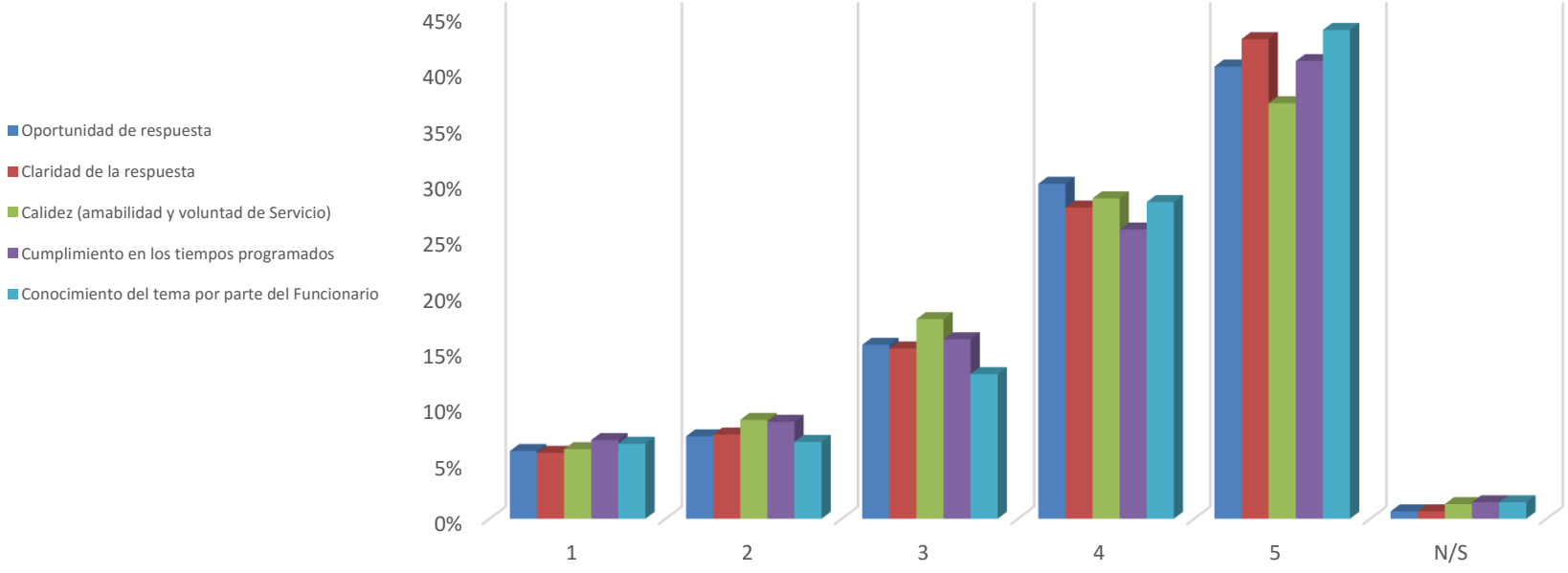
Mayor recurrencia a contactarse con Colciencias



El 40,8% de los ciudadanos recurren a la entidad para solicitar información seguido por trámites siendo el 20,5%.

III. NECESIDADES E INTERESES
Calidad del Servicio

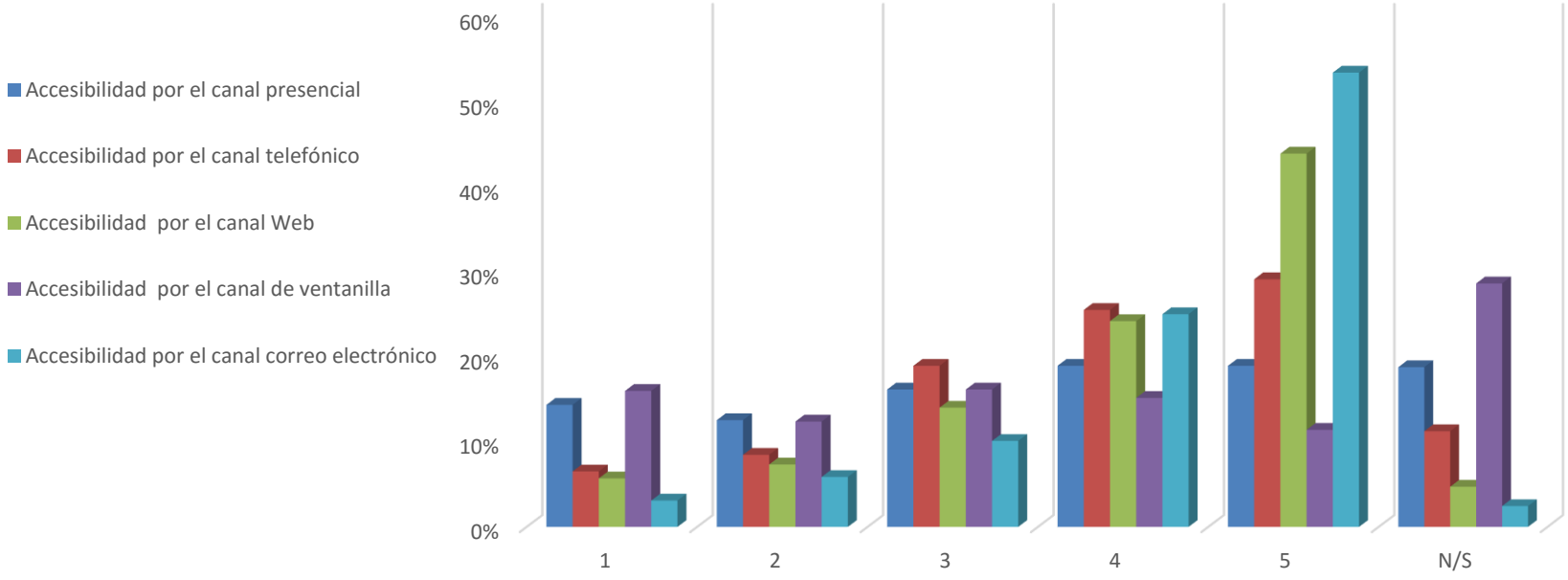
	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
Calidad del Servicio	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad de respuesta	6%	7%	16%	30%	40%	1%
Claridad de la respuesta	6%	8%	15%	28%	43%	1%
Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)	6%	9%	18%	29%	37%	1%
Cumplimiento en los tiempos programados	7%	9%	16%	26%	41%	1%
Conocimiento del tema por parte del Funcionario	7%	7%	13%	28%	44%	1%



En cuanto a calidad del servicio, la ciudadanía lo quemas valora es la claridad en la respuesta y el conocimiento del tema por parte del funcionario o colaborador

III. NECESIDADES E INTERESES
Canales de Atención

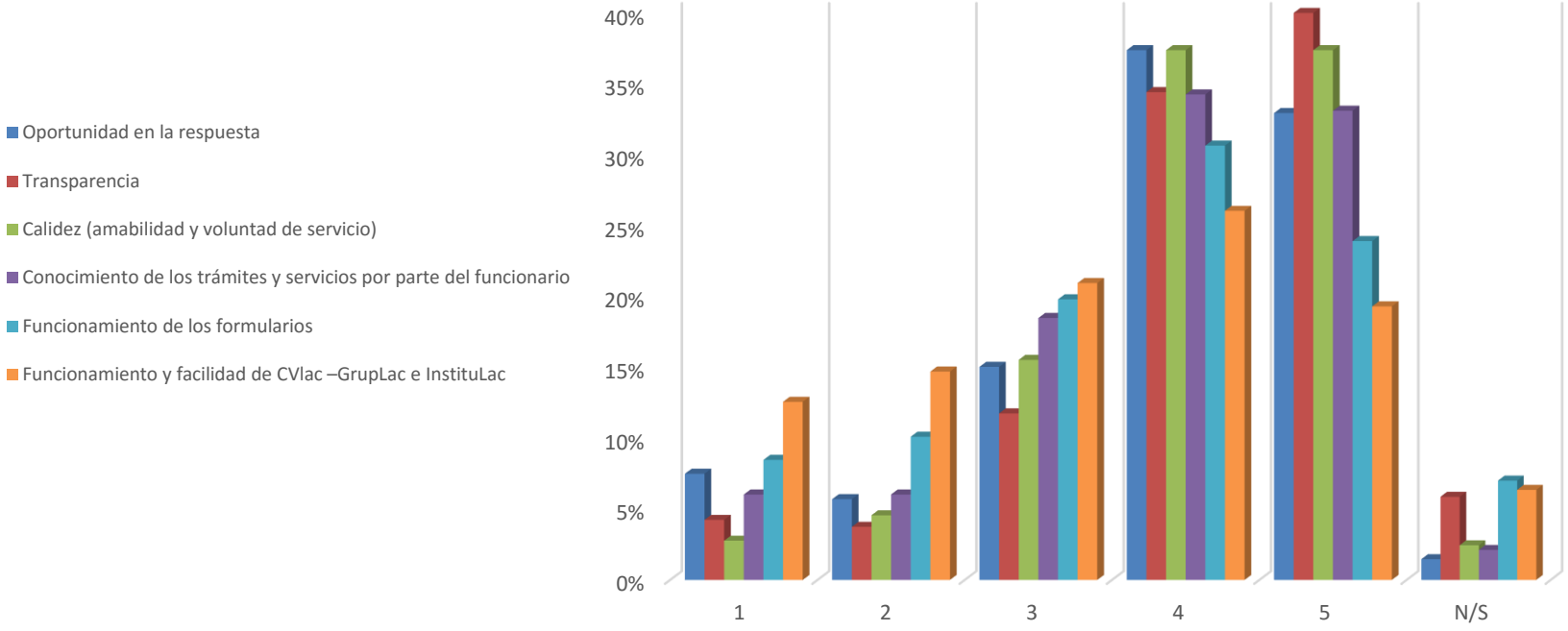
	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
Canales de Atención	1	2	3	4	5	N/S
Accesibilidad por el canal presencial	14%	13%	16%	19%	19%	19%
Accesibilidad por el canal telefónico	7%	9%	19%	26%	29%	11%
Accesibilidad por el canal Web	6%	7%	14%	24%	44%	5%
Accesibilidad por el canal de ventanilla	16%	12%	16%	15%	11%	29%
Accesibilidad por el canal correo electrónico	3%	6%	10%	25%	53%	2%



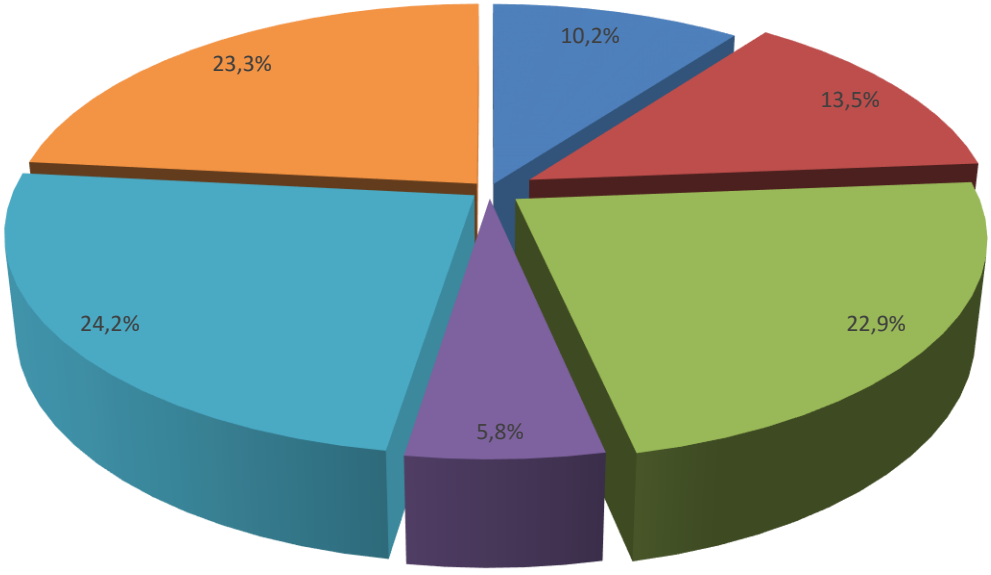
En cuanto a canales de atención, la ciudadanía lo quemas valora es la accesibilidad por la web y correo electrónico

IV. SATISFACCIÓN
Calidad del Servicio

	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
Satisfacción Calidad del Servicio	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad en la respuesta	8%	6%	15%	37%	33%	1%
Transparencia	4%	4%	12%	34%	40%	6%
Calidez (amabilidad y voluntad de servicio)	3%	5%	16%	37%	37%	2%
Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario	6%	6%	18%	34%	33%	2%
Funcionamiento de los formularios	9%	10%	20%	31%	24%	7%
Funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac	13%	15%	21%	26%	19%	6%



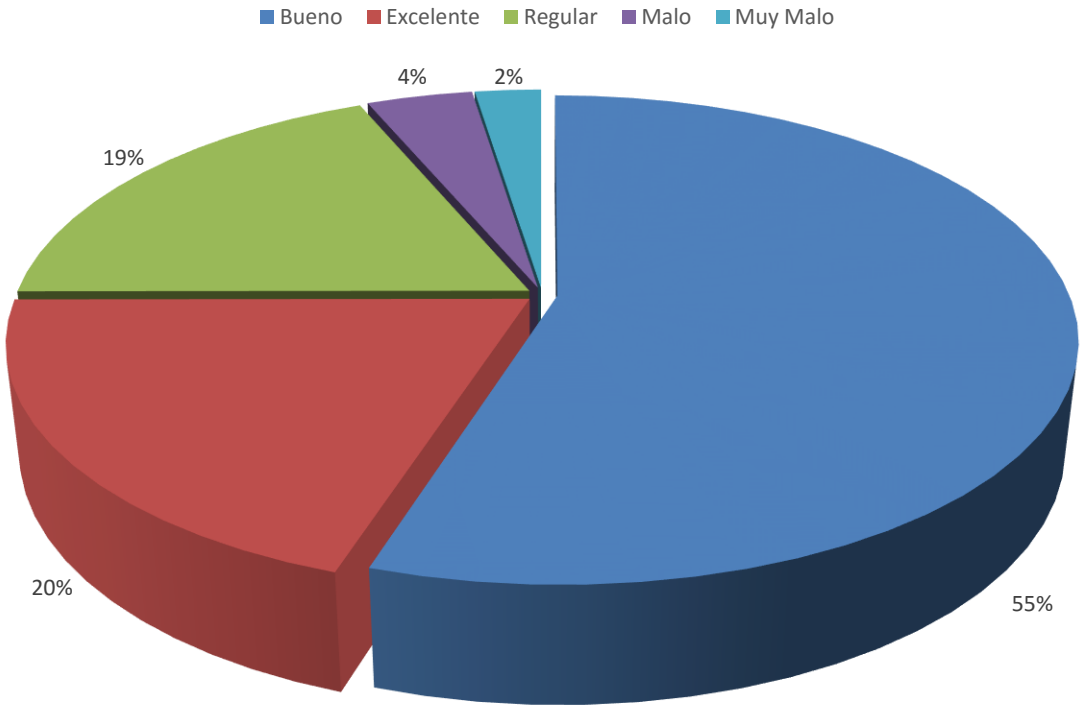
Los ciudadanos manifiestan estar satisfechos con el servicio en aspectos como Transparencia, amabilidad y voluntad de servicio



- Fortalece el desarrollo regional a través de los Consejos Departamentales de 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
- Ninguna de las anteriores
- Promueve y apoya la formación de alto nivel y la investigación en Colombia.
- Propicia el fortalecimiento de la capacidad científica, tecnológica y de innovación del país.

VI. EVALUACIÓN GENERAL

- *En términos generales los ciudadanos califican a Colciencias como excelentes un 20% y como buenos 55% para un total de 75% de satisfacción.*
- *El 18,7% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el servicio de la entidad es regular.*
- *Un 3,9% nos percibe como malos.*



*Calificación general **75%***

CONCLUSIONES

Se evidencia una mejora en el servicio lo que evidencia que las acciones tomadas han surtido efecto, sin embargo se debe continuar trabajando en temas de tecnología que permitan mejorar el funcionamiento de la plataforma Scienti.

Continuar con el fortalecimiento del equipo de atención al ciudadano para que el soporte a la ciudadanía cada día sea mejor y oportuno.