COLCIENCIAS

GOBIERNO DE COLOMBIA

Encuesta de Satisfacción del Servicio
II Semestre de 2017

Diciembre 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 **25.854** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron **1516** contactos de los cuales **294** la respondieron, es decir un **19,3%** atendieron nuestro llamado.

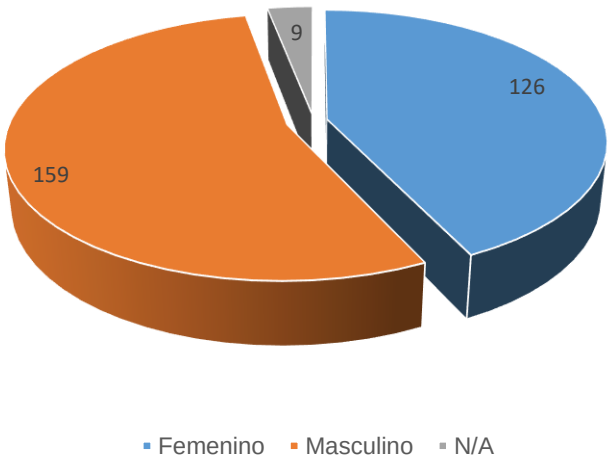
Escalas de medición:
Las preguntas realizadas tienen escala de valoración para las respuestas de 1-5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mejor puntuación al ítem evaluado.

I. DATOS PERSONALES

- El 54 % de los ciudadanos encuestados, son de género femenino, el 43% masculino y el 3% no especifica.
- 284 personas nos contactan de Colombia
- Vinculo laboral, los mas relevantes:
  - El 32,99% son Investigador/Científico
  - El 21,09 son Docentes
  - El 16,67% son Empleados
  - El 14,97% son estudiantes.
  - El 8,50% servidor publico
  - El 3,06% son Independientes
  - El 1,02% son desempleado
  - El 0,68% son pensionados

I. DATOS PERSONALES

Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	126	43%
Masculino	159	54%
N/A	9	3%

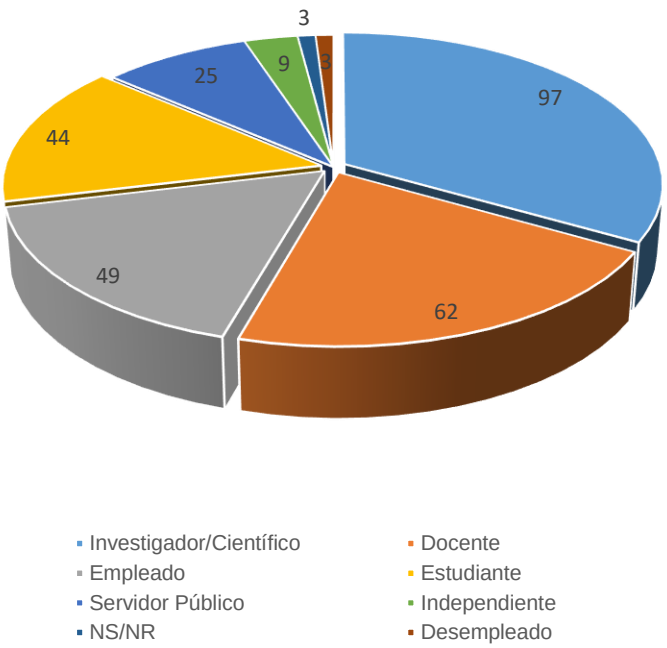


El 54% de los ciudadanos que contactan a Colciencias son de género femenino

I. DATOS PERSONALES

Ocupación	Cantidad	Porcentaje
Investigador/Científico	97	32,99%
Docente	62	21,09%
Empleado	49	16,67%
Estudiante	44	14,97%
Servidor Público	25	8,50%
Independiente	9	3,06%
NS/NR	3	1,02%
Desempleado	3	1,02%
Pensionado	2	0,68%

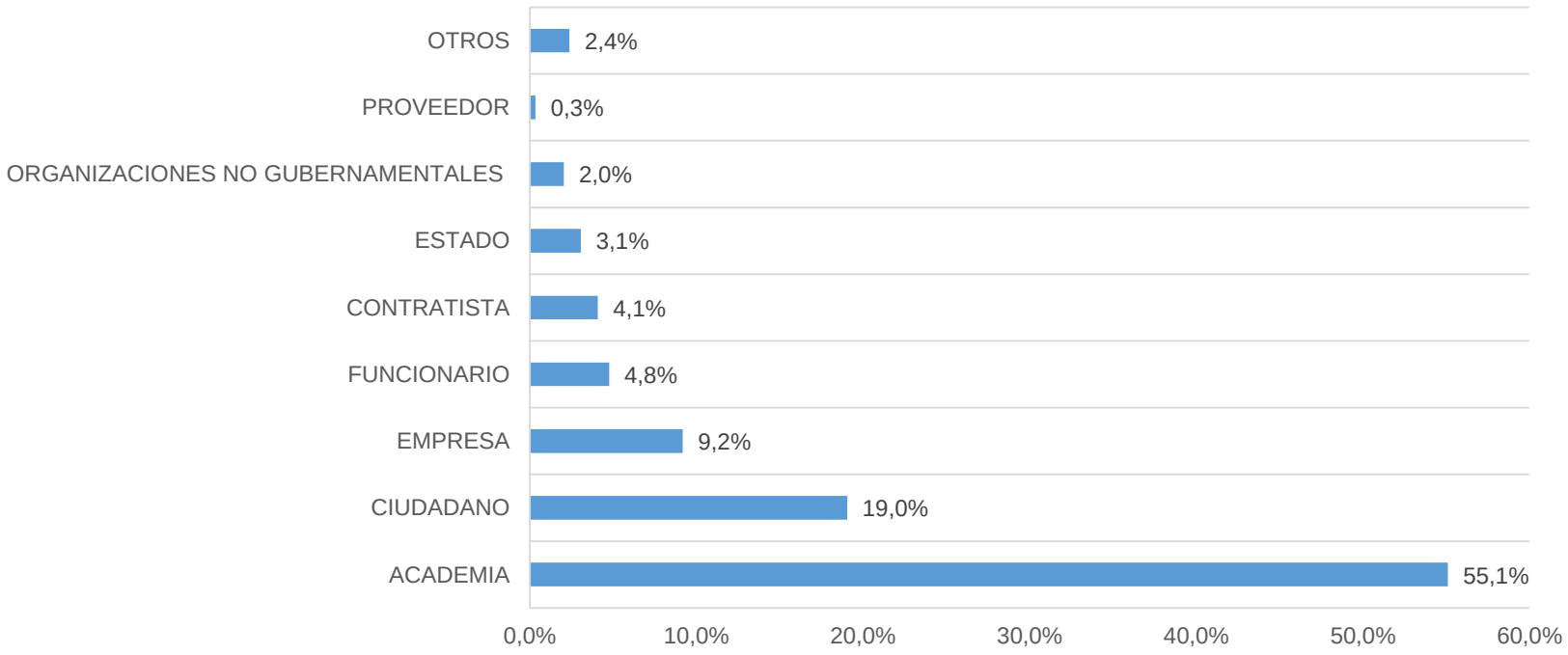
Ocupación ***del Ciudadano en el Tramite***



El 33% de las personas que contactan a Colciencias son Investigador/Científico, seguido por Docentes 21,09% y Empleado 16,67%.

I. DATOS PERSONALES
Grupo de Interés

GRUPO DE INTERES	N°
ACADEMIA	162
CIUDADANO	56
EMPRESA	27
FUNCIONARIO	14
CONTRATISTA	12
ESTADO	9
ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	6
PROVEEDOR	1
OTROS	7



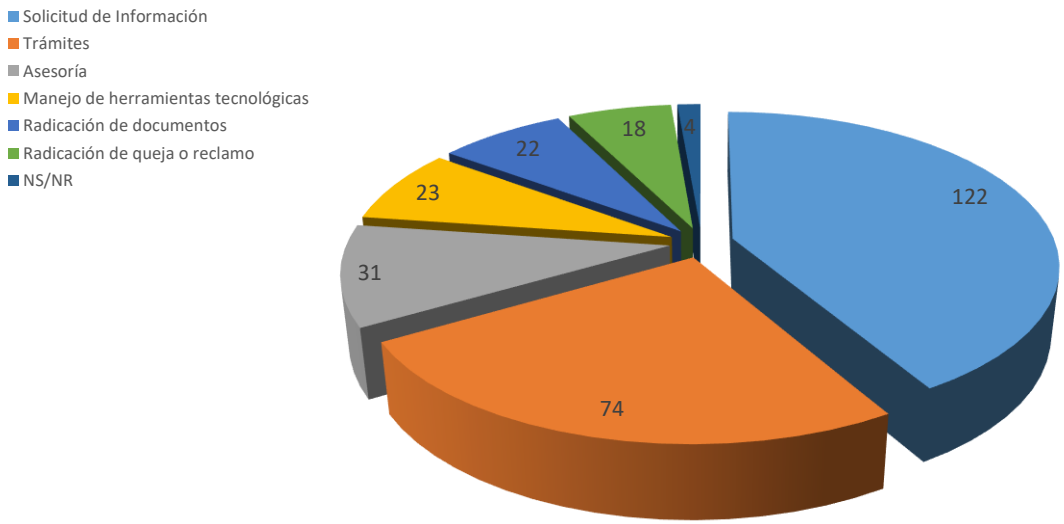
II. TIPO DE GESTIÓN

- El 41,5% de los ciudadanos recurren a la entidad para solicitar información en general.
- El 25,2% requiere información sobre trámites.
- El 10,5% manifiesta que para solicitar asesoría.
- El 7,8% manifiesta que para manejo de herramientas tecnológicas
- El 7,5% se acerca a radicación de documentos
- El 6,1% Radicación de queja o reclamo

II. TIPO DE GESTIÓN

Tipo de gestión	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Información	122	41,5%
Trámites	74	25,2%
Asesoría	31	10,5%
Manejo de herramientas tecnológicas	23	7,8%
Radicación de documentos	22	7,5%
Radicación de queja o reclamo	18	6,1%
NS/NR	4	1,4%

Mayor recurrencia a contactarse con Colciencias



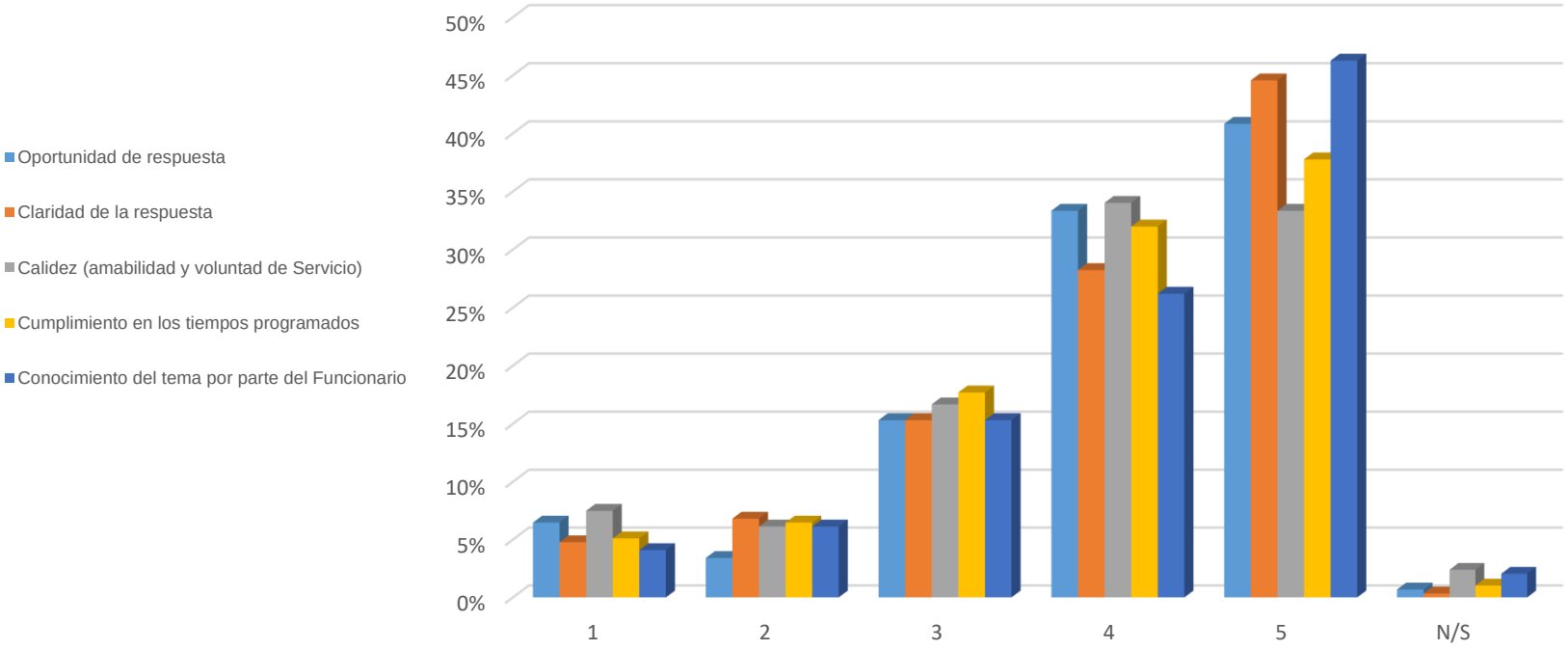
El 41,5% de los ciudadanos recurren a la entidad para solicitar información seguido por trámites siendo el 25,2%.

III. NECESIDADES E INTERESES
Calidad del Servicio

COLCIENCIAS

GOBIERNO DE COLOMBIA

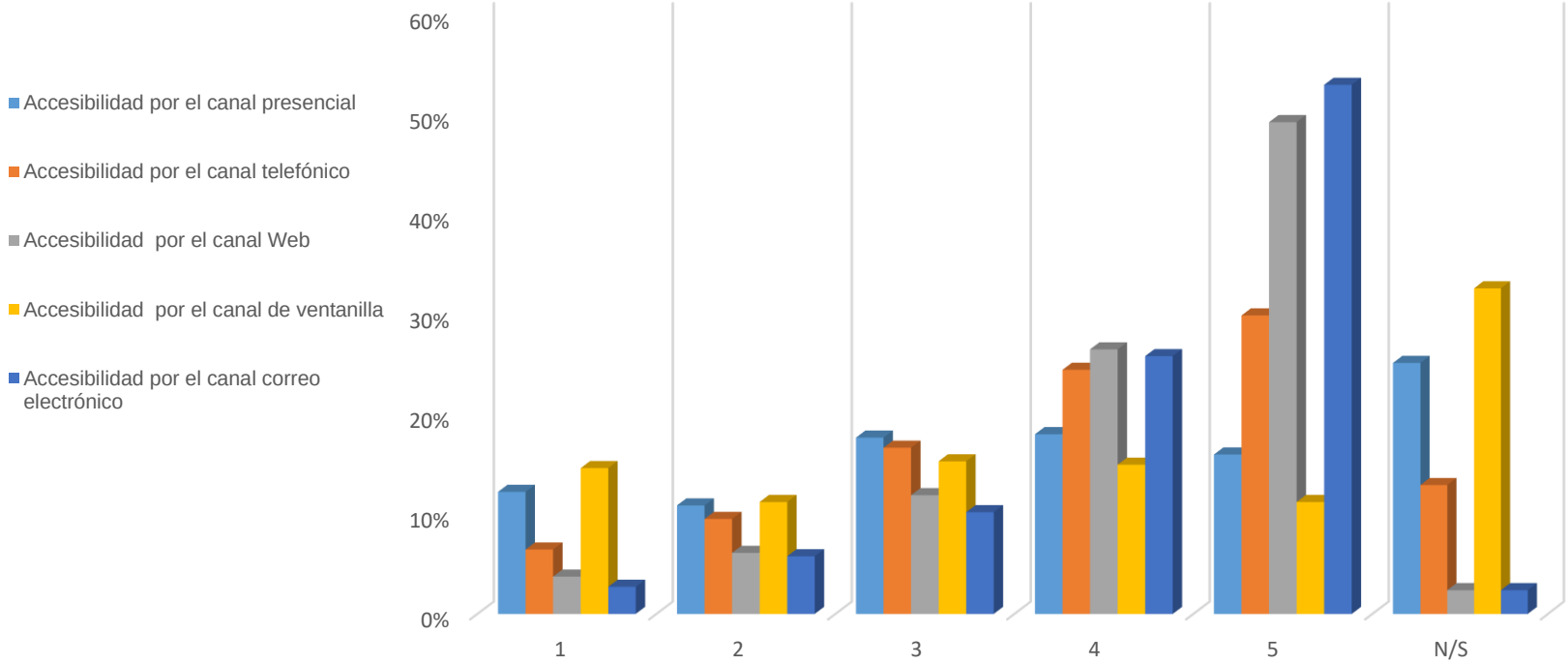
	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
Calidad del Servicio	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad de respuesta	6%	3%	15%	33%	41%	1%
Claridad de la respuesta	5%	7%	15%	28%	45%	0%
Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)	7%	6%	17%	34%	33%	2%
Cumplimiento en los tiempos programados	5%	6%	18%	32%	38%	1%
Conocimiento del tema por parte del Funcionario	4%	6%	15%	26%	46%	2%



Los atributos del servicio que se les da mayor importancia (puntaje de 4 y 5) son Oportunidad y Claridad de la respuesta

III. NECESIDADES E INTERESES
Canales de Atención

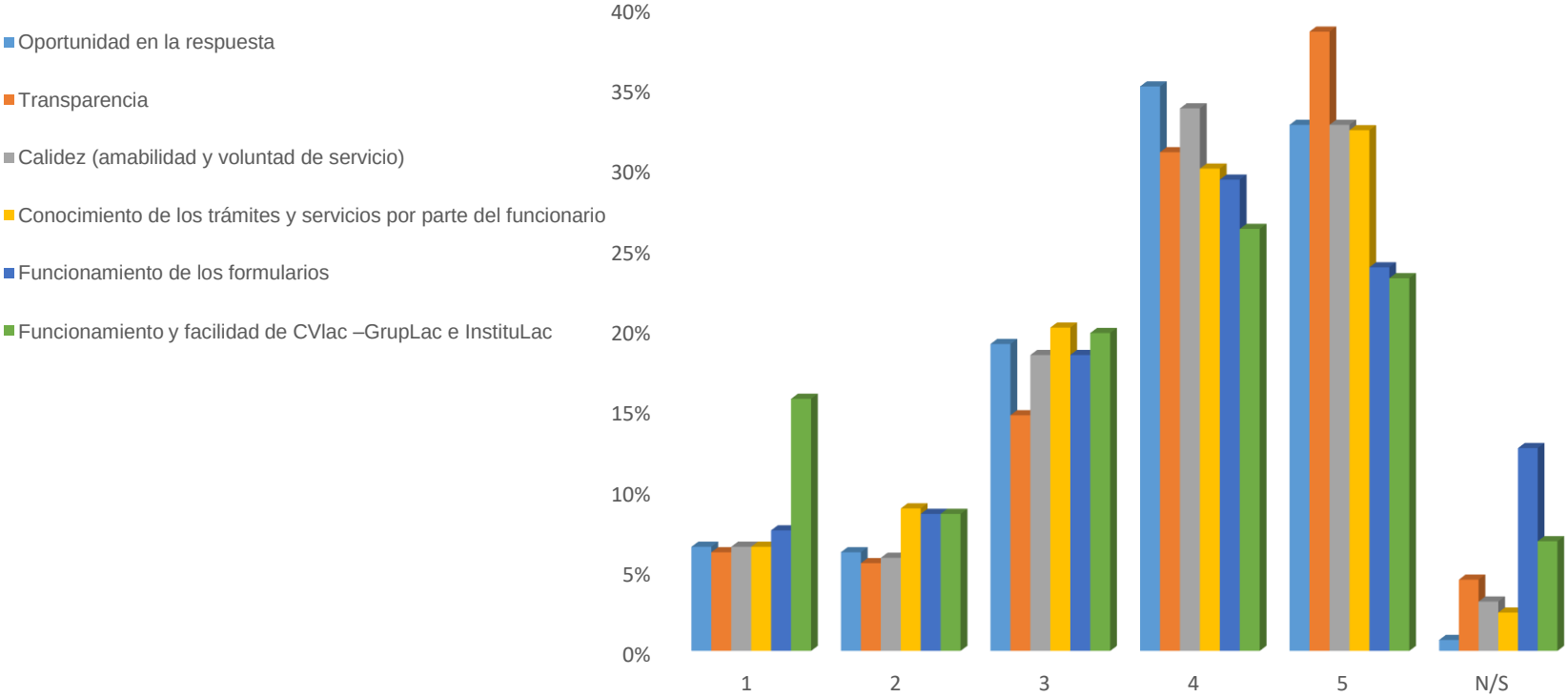
	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
Canales de Atención	1	2	3	4	5	N/S
Accesibilidad por el canal presencial	12%	11%	18%	18%	16%	25%
Accesibilidad por el canal telefónico	6%	10%	17%	24%	30%	13%
Accesibilidad por el canal Web	4%	6%	12%	27%	49%	2%
Accesibilidad por el canal de ventanilla	15%	11%	15%	15%	11%	33%
Accesibilidad por el canal correo electrónico	3%	6%	10%	26%	53%	2%



Los canales de atención a los que se les da mayor importancia (puntaje de 4 y 5) son Correo electrónico y página web respectivamente

IV. SATISFACCIÓN
Calidad del Servicio

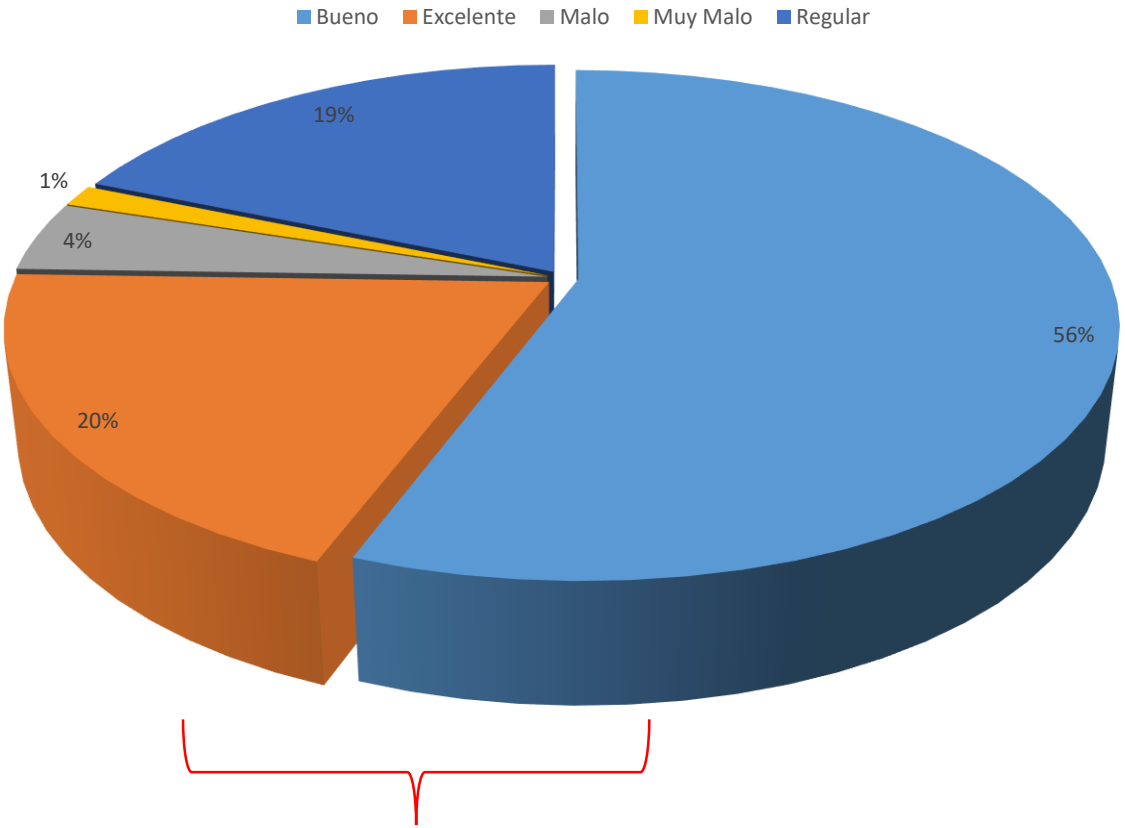
	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
Satisfaccion Calidad del Servicio	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad en la respuesta	6%	6%	19%	35%	33%	1%
Transparencia	6%	5%	15%	31%	38%	4%
Calidez (amabilidad y voluntad de servicio)	6%	6%	18%	34%	33%	3%
Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario	6%	9%	20%	30%	32%	2%
Funcionamiento de los formularios	7%	9%	18%	29%	24%	13%
Funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac	16%	9%	20%	26%	23%	7%



Las características del servicio mejor calificadas (puntaje de 4 y 5) son Transparencia y Oportunidad de la respuesta respectivamente

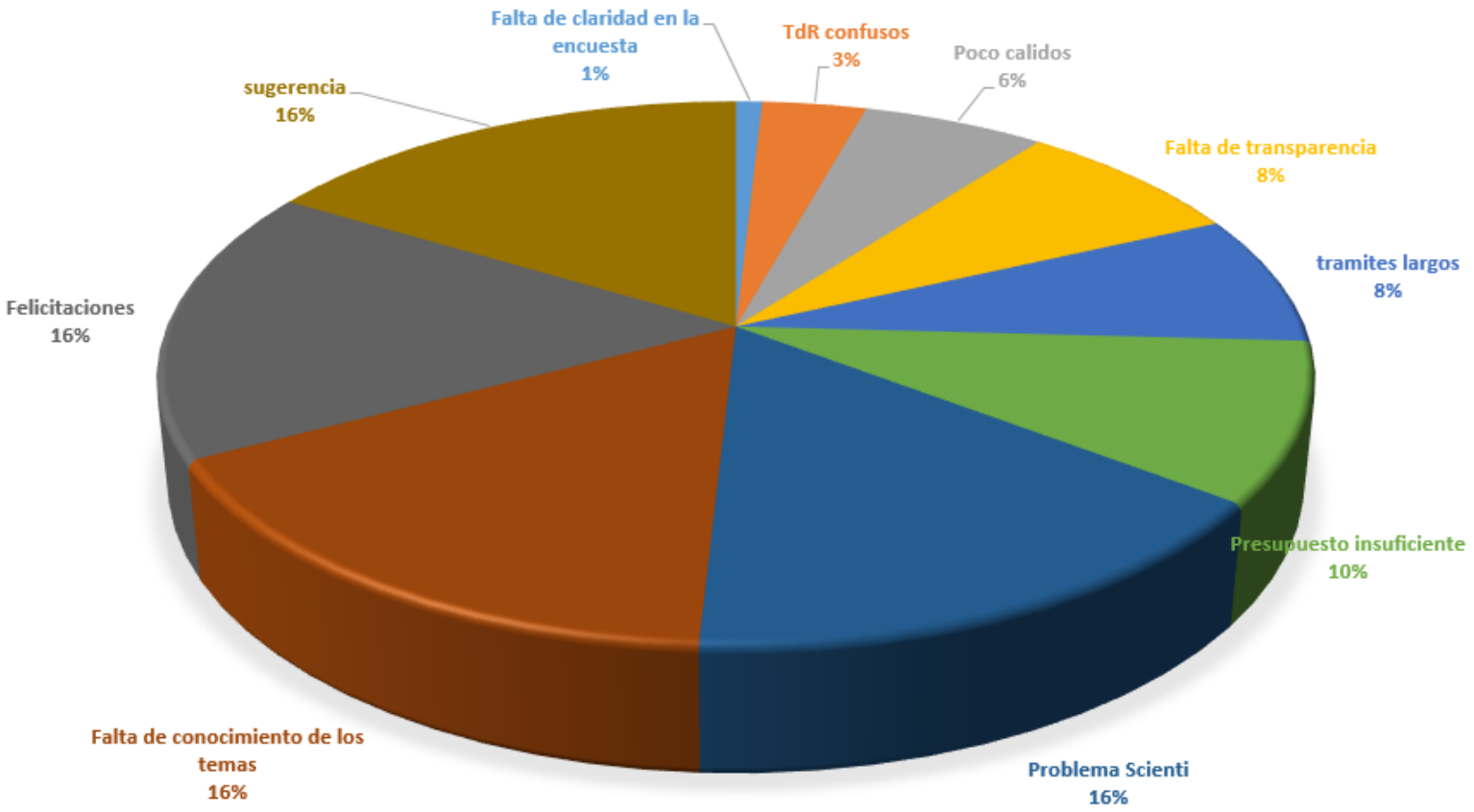
V. PERTINENCIA

VI. EVALUACIÓN GENERAL



*La encuesta de servicio fue de **76%***

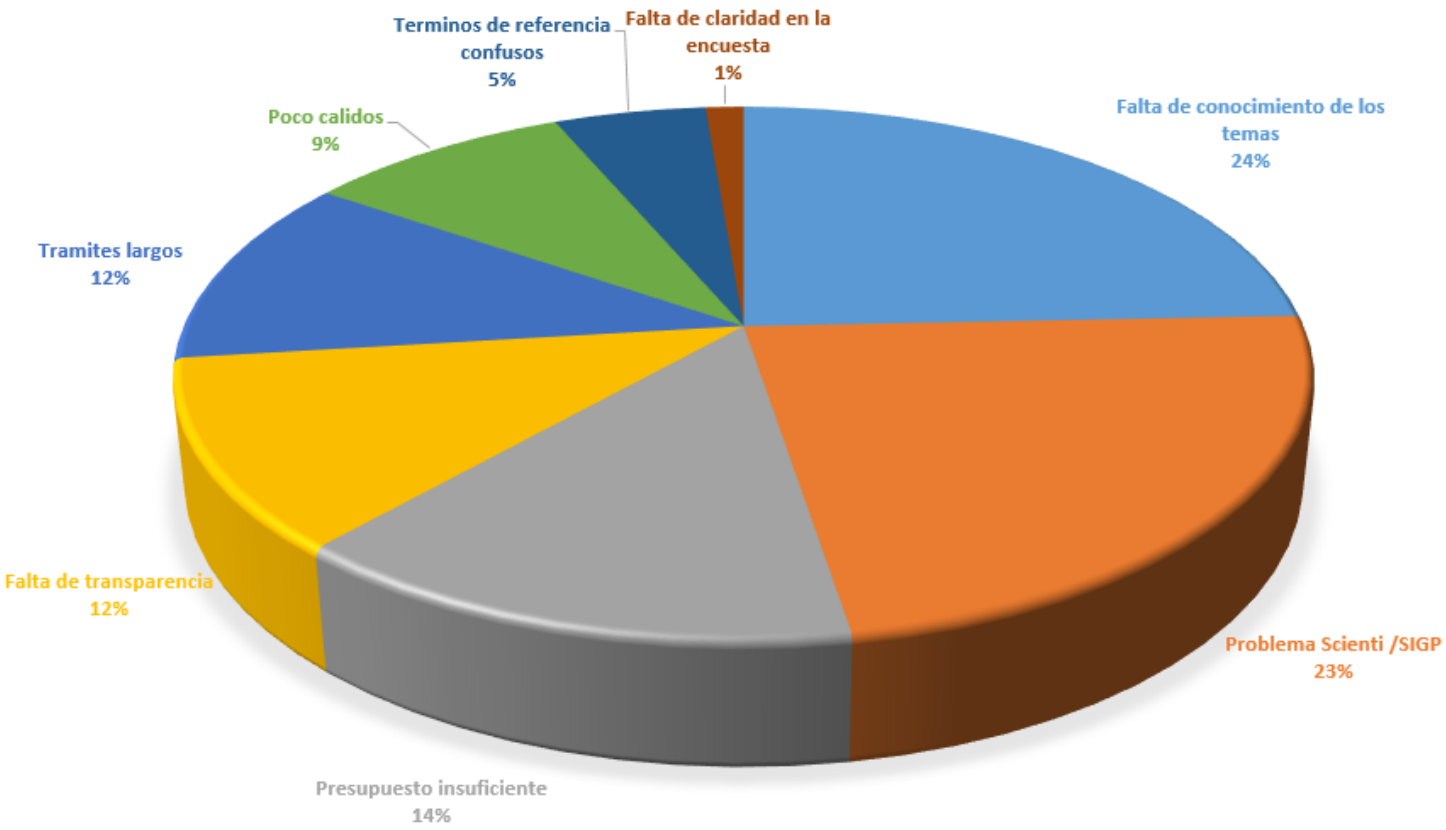
VII. ANALISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS



VIII. CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

COLCIENCIAS

GOBIERNO DE COLOMBIA



Detalle	Nro
Falta de conocimiento de los temas	19
Problema ScienTI /SIGP	18
Presupuesto insuficiente	11
Falta de transparencia	9
Tramites largos	9
Poco cálidos	7
Términos de referencia confusos	4
Falta de claridad en la encuesta	1
Total aportes	**78**

Sobre las causas de insatisfacción la entidad formula la correspondiente acción de mejora

CONCLUSIONES

- Se evidencia un pequeña mejora en la calificación general hacia la calidad del servicio de la entidad pasando de 75% obtenido en el semestre I a 76% para el semestre II. La mejora se evidencia en una variación en la percepción de muy malo a excelente donde se observa una mejora de un punto porcentual.

- Frente aun total de 116 aportes y observaciones recibidas se evidencia que el 16% 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 la falta de conocimiento en los temas de consulta (24%), los problemas con la plataforma ScienTI /SIGP (23%) y el presupuesto insuficiente (14%). Sobre las causas identificadas, le Entidad formula la correspondiente acción de mejora.

- Se puede concluir que la aplicación de la encuesta esta impactada negativamente en cuanto al número de personas que la contestaron debido a las fechas de aplicación de la misma, donde los encuestados podrían estar en periodo de vacaciones. Por este motivo para la vigencia de 2018 se revisará las fechas de aplicación, a fin de ampliar la posibilidad de participación por parte de la ciudadanía y actores del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación.