



MINISTERIO DE CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Segundo Semestre de 2022

ATENCIÓN AL CIUDADANO
22 de Diciembre de 2022





1. **Objetivo**
2. **Ficha técnica**
3. **Caracterización**
4. **Evaluación general**
5. **Calificación de trámites**
 - Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite.
 - Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite
 - Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite
 - Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica
 - Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)
 - Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio
6. **Causas de Insatisfacción**
7. **Conclusiones**





OBJETIVO



Medir el impacto de Satisfacción 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 ciudadano 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.



FICHA TÉCNICA



Universo:

Contamos con un Universo de 517 ciudadanos que accedieron a los trámites y servicios del Ministerio en el segundo semestre del 2022 específicamente: (beneficios tributarios, medición de grupos y Reconocimiento de actores como centros de investigación, desarrollo tecnológico e innovación).

Muestra:

Se calcula la muestra significativa a partir de la formula muestral disponible por la calculadora Online de QuestinPro (<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>)

Proceso:

A partir de las bases de datos que dispusieron las área técnicas de la entidad sobre los grupos de interés y de valor que accedieron en los distintos trámites y servicios del Ministerio en el segundo semestre del 2022, específicamente en (beneficios tributarios, medición de grupos y reconocimiento de actores) se determinó un Universo de 517 ciudadanos/entidades. Una vez establecida la población total (517), se dispuso un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95% para obtener una muestra representativa de 222 ciudadanos que debían responder la encuesta con el objeto de identificar el nivel de satisfacción de la entidad, la cual se construyo de acuerdo con la calculadora muestral Online de QuestinPro.

Se envió la encuesta al total de la población y **respondieron 277 ciudadanos** por lo que se alcanzo el nivel muestral de significancia.

Escalas de medición:

Las preguntas realizadas tienen escala de valoración para las respuestas de EXCELENTE, BUENO, ACEPTABLE Y DEFICIENTE según los ítems evaluados.



3. CARACTERIZACIÓN

Grupos de interés y de valor / Enfoque diferencial



Grupo de valor / interés

GRUPO DE VALOR / INTERÉS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Academia	151	54,5%
Empresa	70	25,3%
Sociedad / Ciudadano	24	8,7%
Contratistas	12	4,3%
Funcionarios	11	4,0%
Estado	5	1,8%
Grupo Étnico	2	0,7%
Entidades de Carácter Especial (Banco de la República, los entes universitarios autónomos, las corporaciones autónomas regionales, la Comisión Nacional de Televisión, entes de control)	2	0,7%
Total	277	100%

Condición Especial

CONDICIÓN ESPECIAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguna	275	99,28%
Grupo Étnico	2	0,72%
Personas en situación de Discapacidad	0	0,00%
Población Preferencial	0	0,00%
Total	277	100%

GRUPO ÉTNICO	CANTIDAD
Población Negra/ Afrocolombiano / Afrodescendiente	1
Población Indígena	1
Total	2

PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	CANTIDAD
Ninguna	0
Total	0



3. CARACTERIZACIÓN

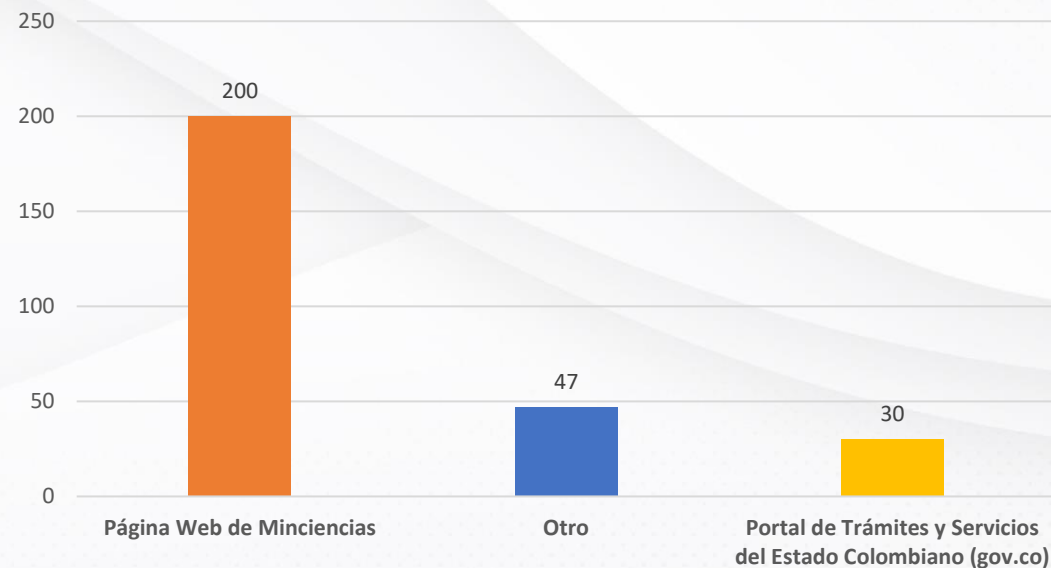
Canales De Acceso



MEDIO POR EL CUAL ACCEDIO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Página Web de Minciencias	200	72,20%
Otro	47	16,97%
Portal de Trámites y Servicios del Estado Colombiano (gov.co)	30	10,83%
Total	277	100%

Entre los “otros” canales que utiliza la ciudadanía para acceder a los trámites del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación se contemplan los siguientes:

- Correo electrónico.
- Línea telefónica.
- Presencial.





3. CARACTERIZACIÓN Trámites

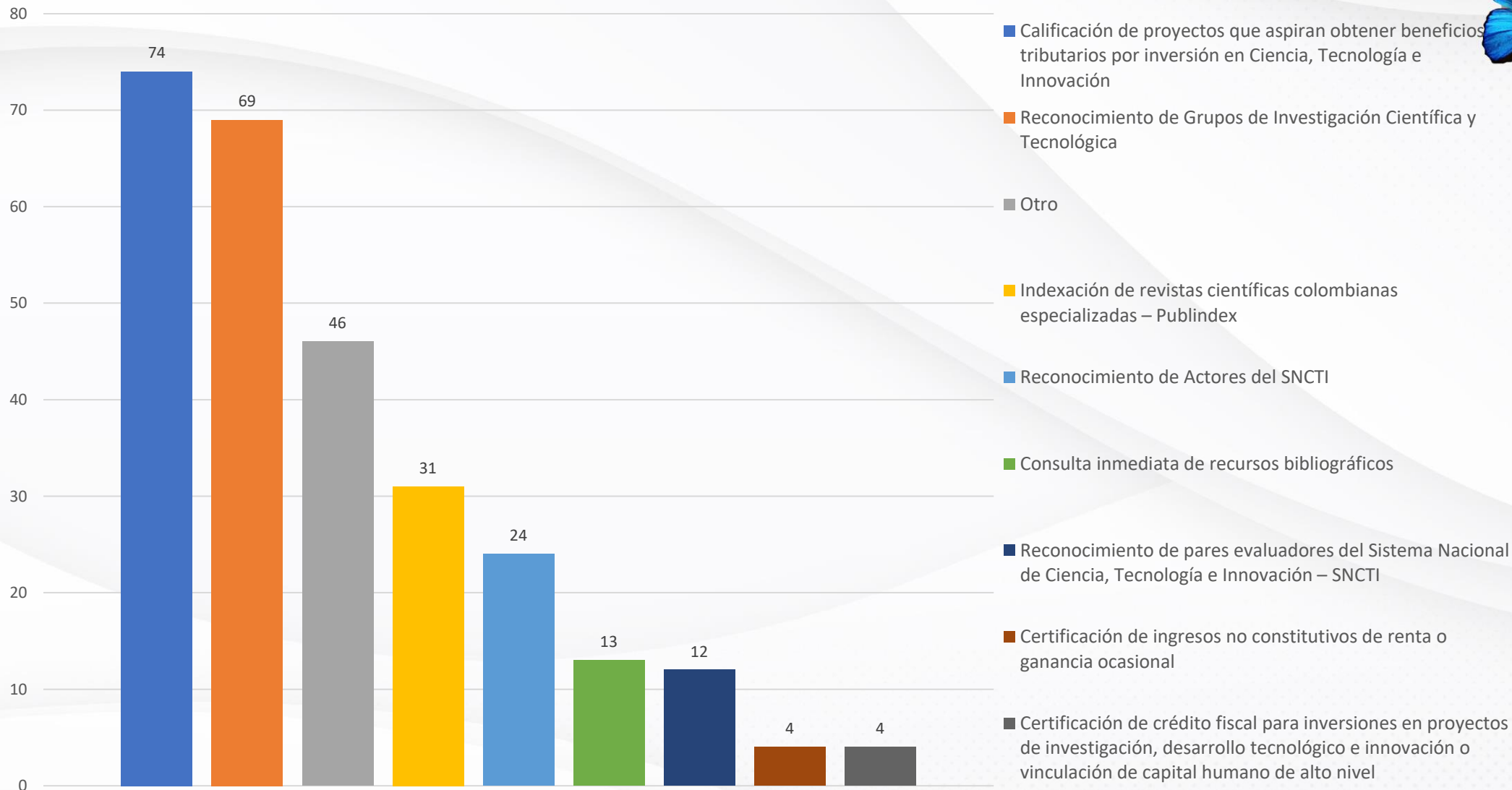


TRÁMITE AL CUAL ACCEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación	74	26,71%
Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica	69	24,91%
Otro	46	16,61%
Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex	31	11,19%
Reconocimiento de Actores del SNCTI	24	8,66%
Consulta inmediata de recursos bibliográficos	13	4,69%
Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI	12	4,33%
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	1,44%
Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel	4	1,44%
Total	277	100,00%



3. CARACTERIZACIÓN

Trámites



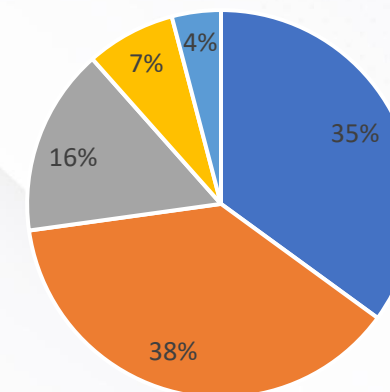


4. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TRÁMITES - II SEMESTRE DE 2022



Nivel general de satisfacción frente a todos los trámites del Ministerio

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	582	35,02%
Bueno	628	37,79%
Aceptable	260	15,64%
Deficiente	124	7,46%
NA	68	4,09%
Total	1.662	100%



■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción general de todos los trámites que contempla el Ministerio es de un **72,80%** el cual se encuentra entre bueno y excelente de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

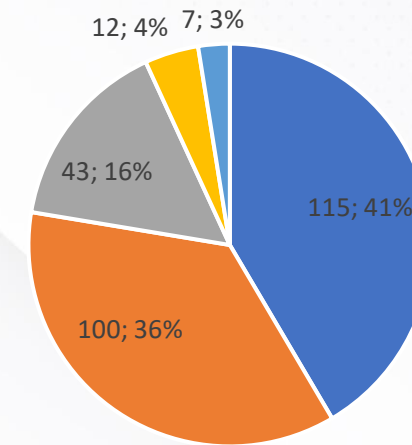


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022



Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

FACILIDAD EN EL ACCESO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	115	42%
Excelente	100	36%
Aceptable	43	16%
Deficiente	12	4%
NA	7	3%
Total	277	100%



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente al acceso al trámite es de un **78%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

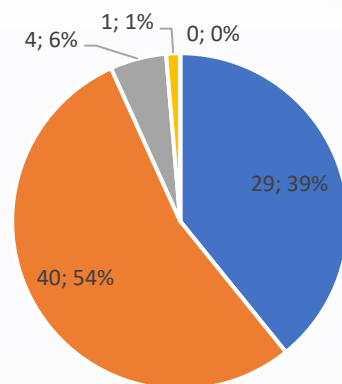


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite



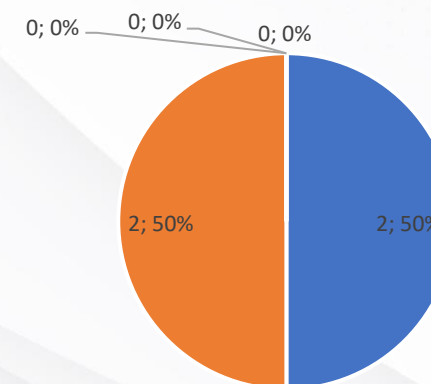
Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **93%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Certificación de crédito fiscal para inversiones es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

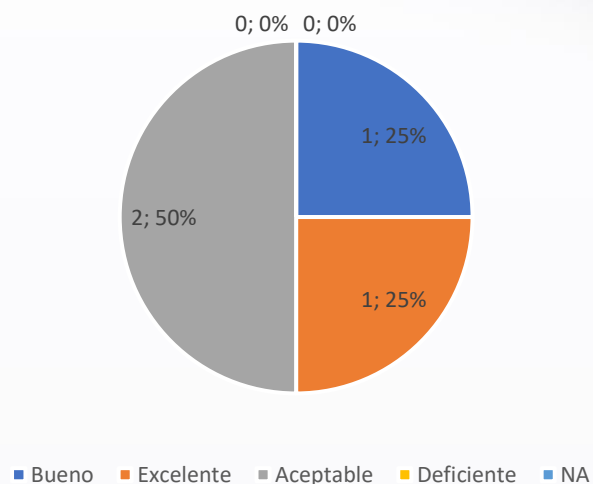


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

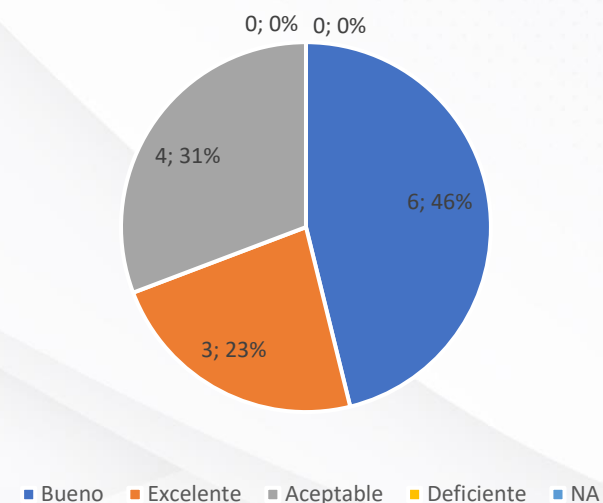


Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **50%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



La satisfacción frente de Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **69%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

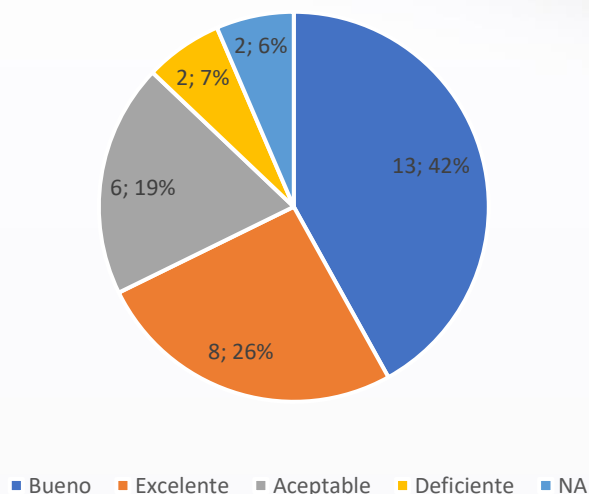


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

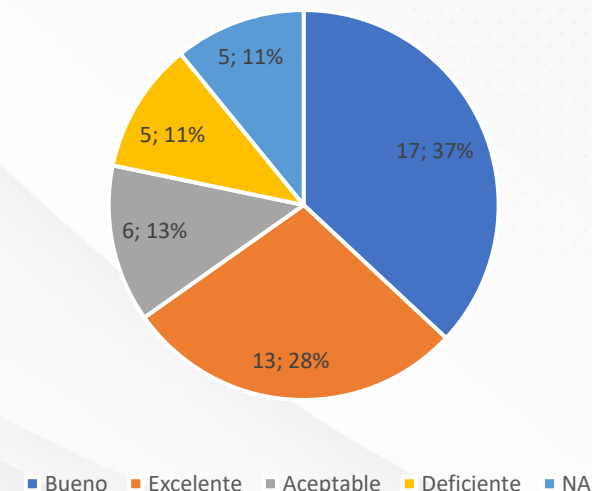


Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



La satisfacción frente a la indexación de revistas de **68%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otros



La satisfacción frente a “otro” es de un **65%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos.

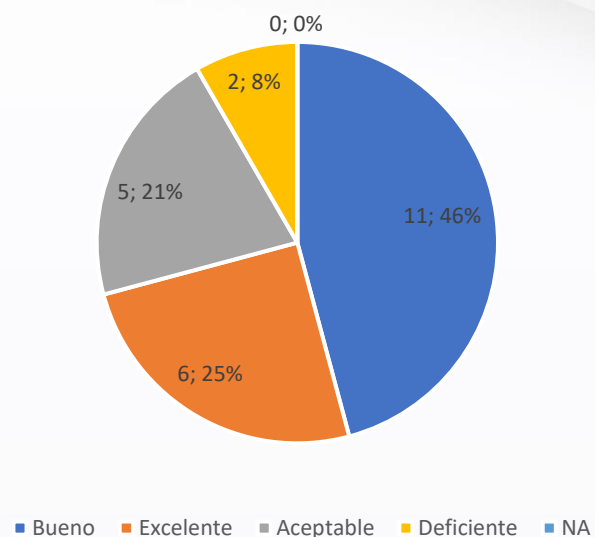


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite

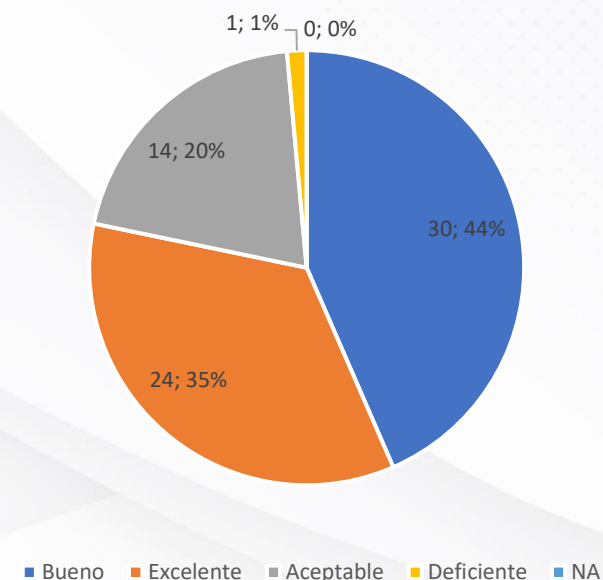


Reconocimiento de Actores del SNCTI



La satisfacción frente a Reconocimiento de Actores del SNCTI es de **71%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



La satisfacción frente a Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica es de **78%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

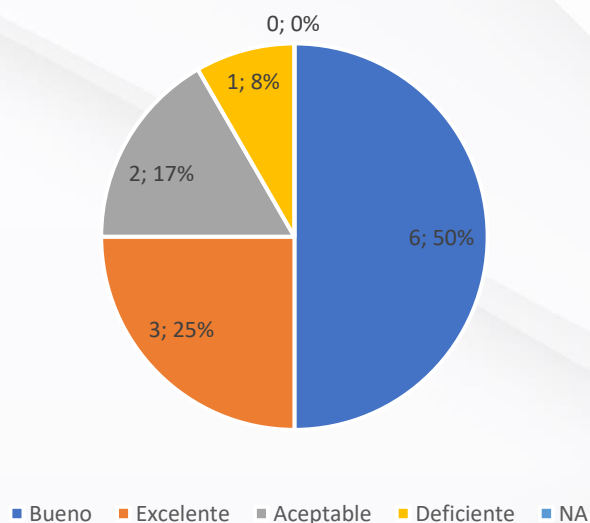


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la facilidad en el acceso al trámite



Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



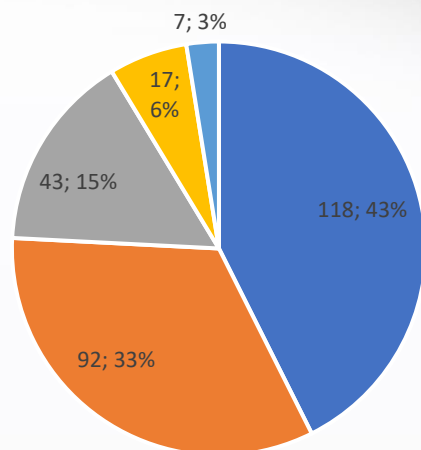
La satisfacción frente a Reconocimiento de pares evaluadores es de **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022



Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

CLARIDAD Y SUFICIENCIA EN LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PASOS Y REQUISITOS DEL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	118	43%
Excelente	92	33%
Aceptable	43	16%
Deficiente	17	6%
NA	7	3%
Total	277	100%

La satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite es de un **77%** a nivel general en todos los trámites que ofrece el Ministerio.

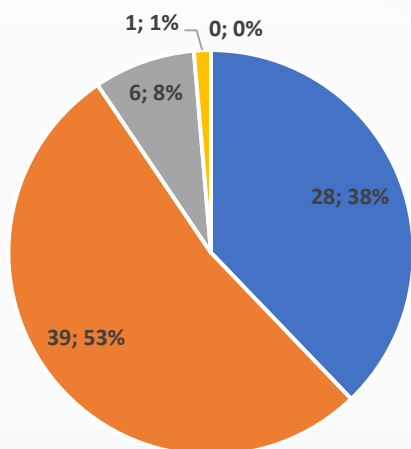


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite



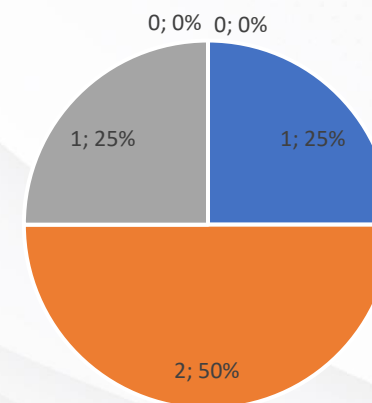
Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **91%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

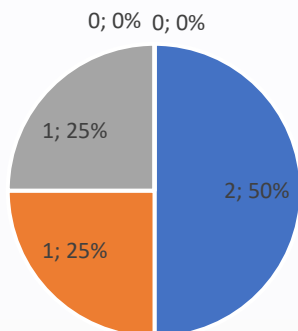


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite



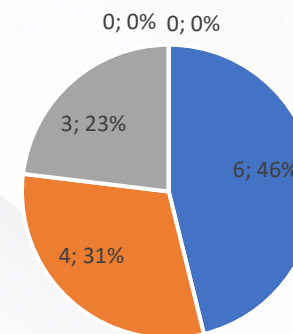
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **77%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

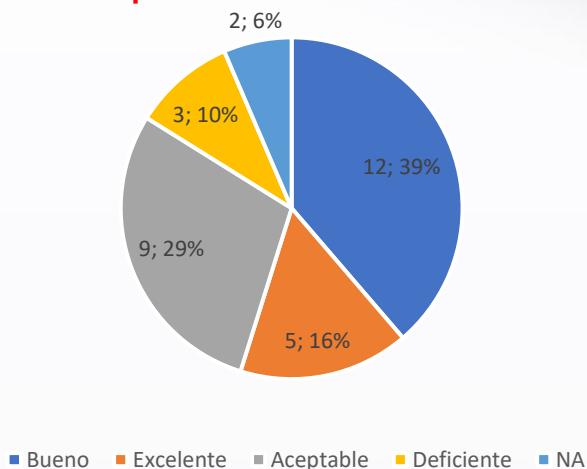


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite

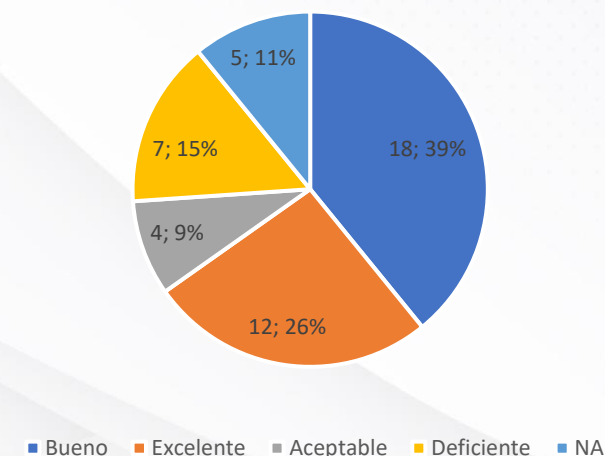


Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



La satisfacción frente a la Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex es de un **55%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otros



La satisfacción frente a “otros” es de un **65%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos.

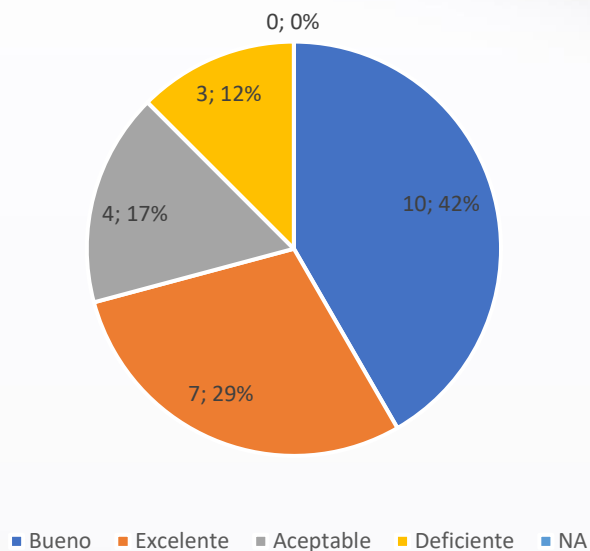


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite

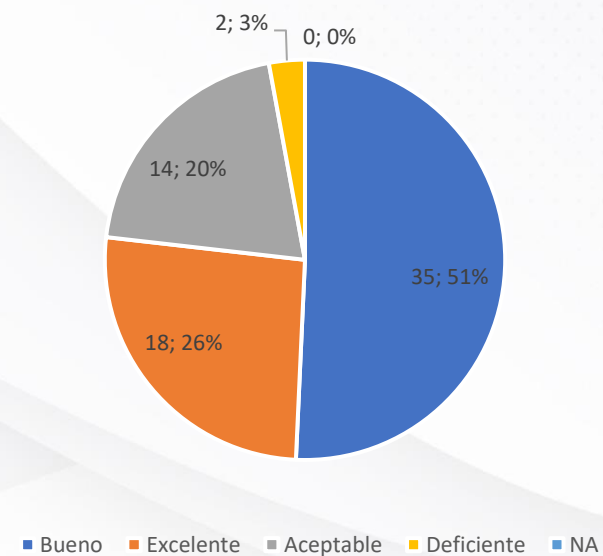


Reconocimiento de Actores del SNCTI



La satisfacción frente al Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **71%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



La satisfacción frente al Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica es de un **77%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

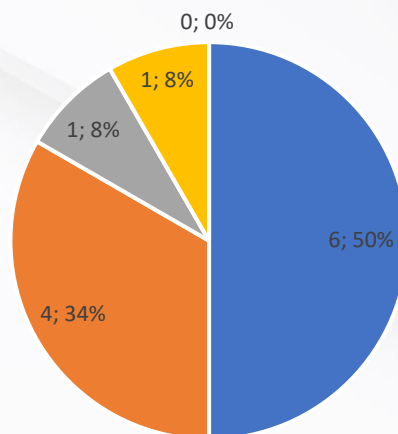


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite



Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente al Reconocimiento de pares evaluadores es de un **83%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

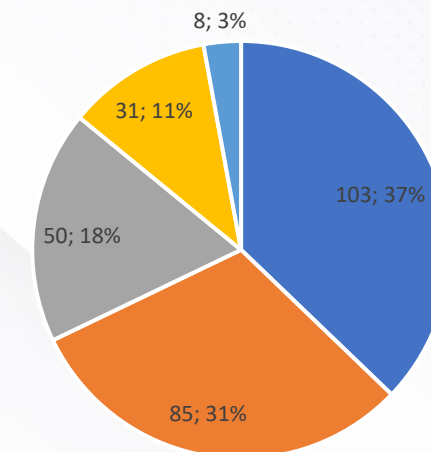


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022



Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	103	37%
Excelente	85	31%
Aceptable	50	18%
Deficiente	31	11%
NA	8	3%
Total	277	100%



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Oportunidad en la respuesta al trámite es de un **68% excelente y bueno** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

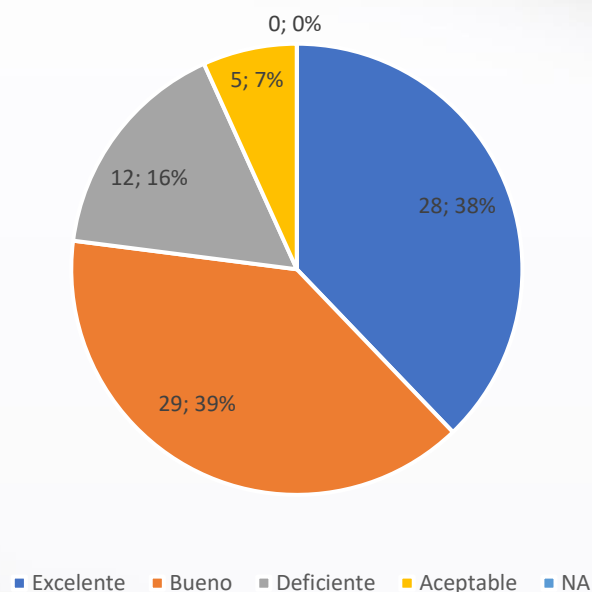


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite

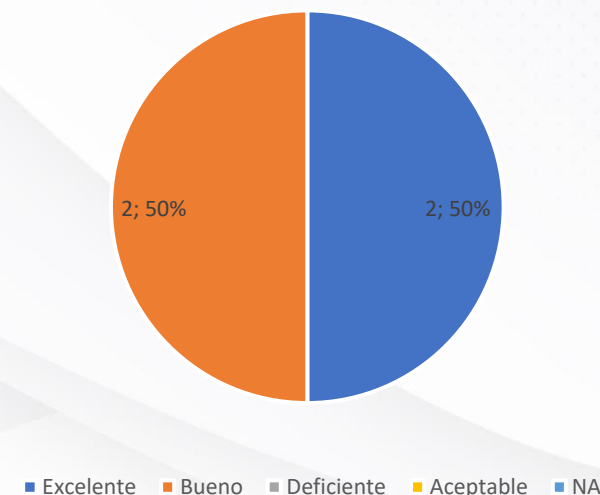


Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **77%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel



La satisfacción frente a Certificación de crédito fiscal para inversiones es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

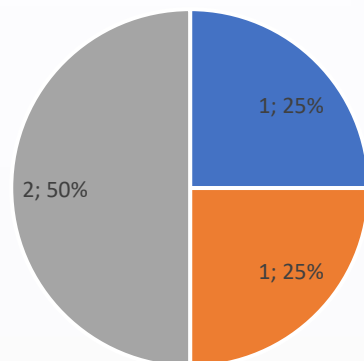


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite



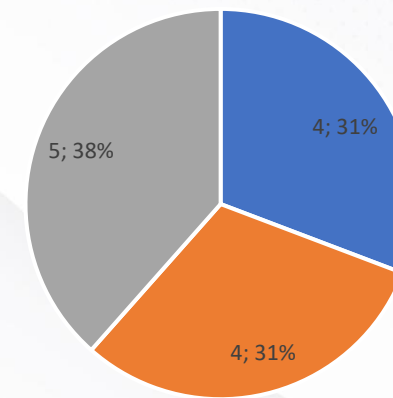
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **50%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **62%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

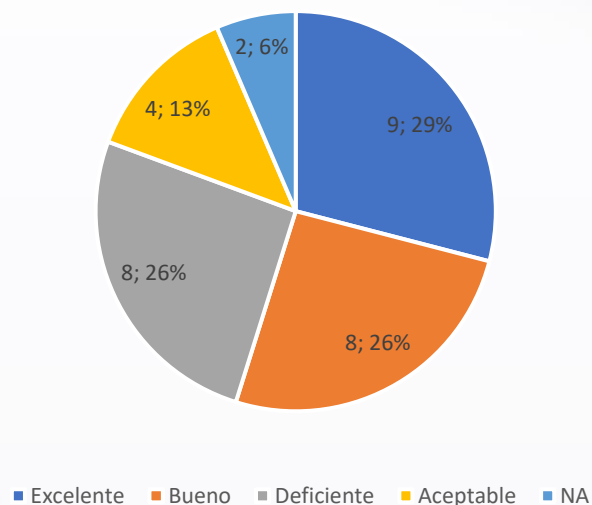


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite

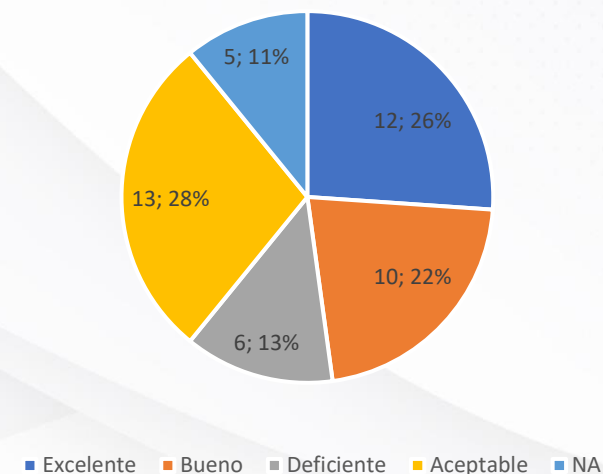


Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



La satisfacción frente a la Indexación de revistas científicas colombianas es de un **55%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otro



La satisfacción frente a “otros” es de un **48%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos.

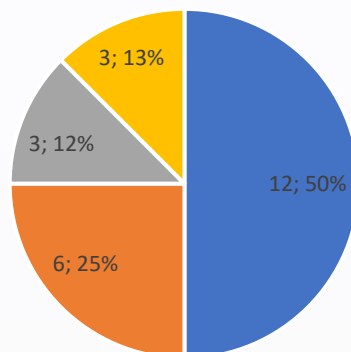


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite



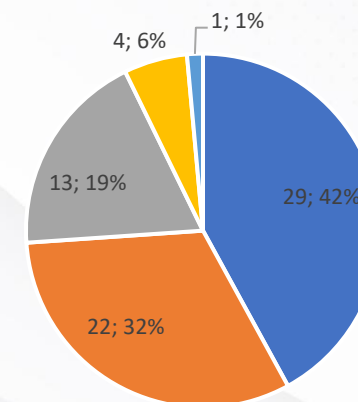
Reconocimiento de Actores del SNCTI



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **75%** a nivel general de todos los trámites *que* ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Grupos de Investigación es de un **74%** a nivel general de todos los trámites *que* ofrece el Ministerio.

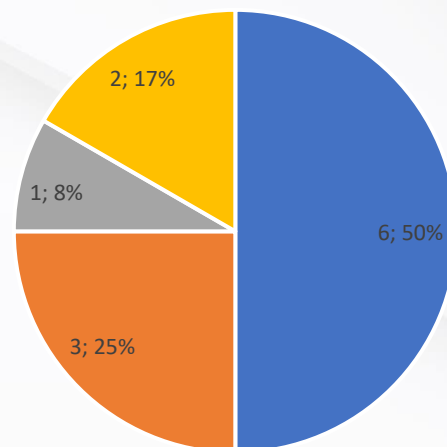


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la oportunidad en la respuesta al trámite



Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente al reconocimiento de pares evaluadores es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

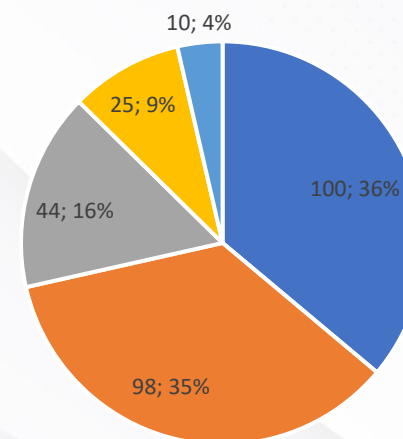


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022



Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica

PERCEPCIÓN FRENTE A LA FACILIDAD EN EL ACCESO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	100	36%
Bueno	98	35%
Aceptable	44	16%
Deficiente	25	9%
NA	10	4%
Total	277	100%



■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica, es de un **71% excelente** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

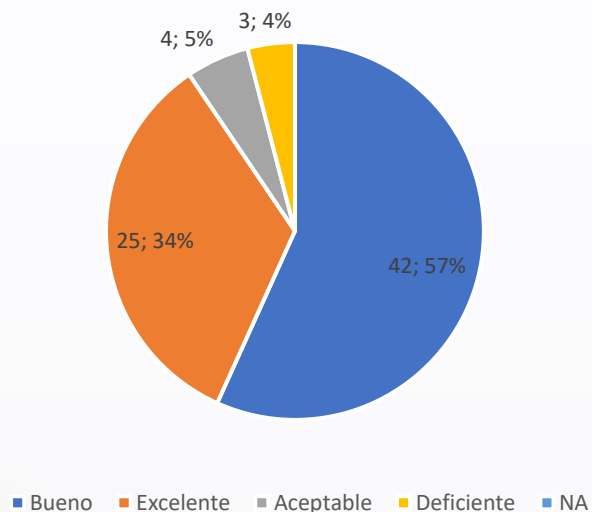


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica

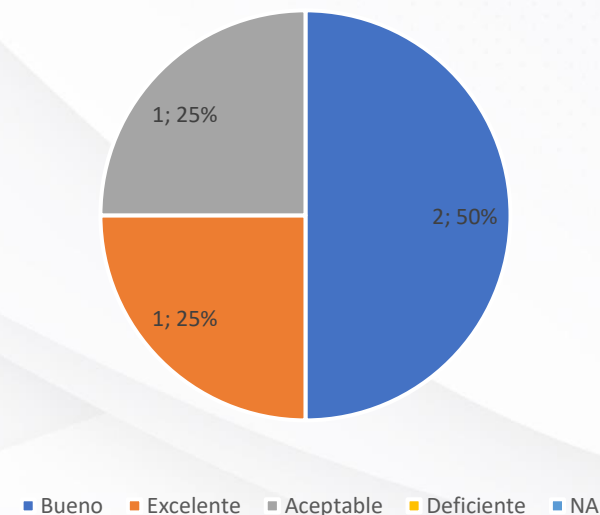


Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **91%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel



La satisfacción frente a la Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

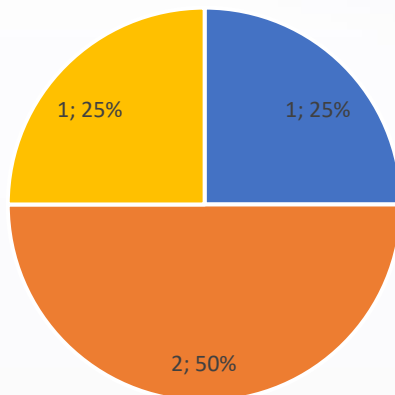


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica



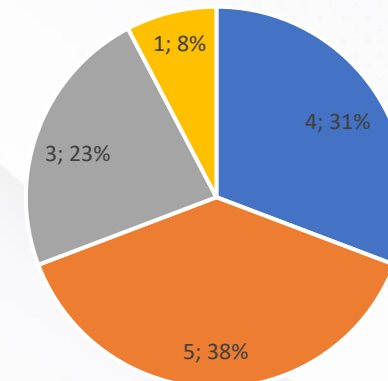
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **69%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

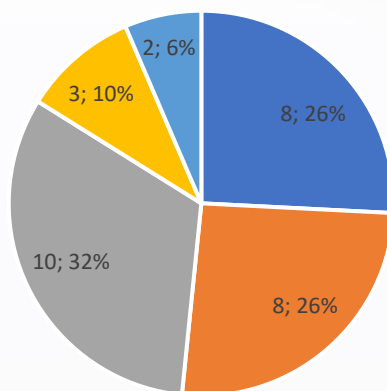


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica



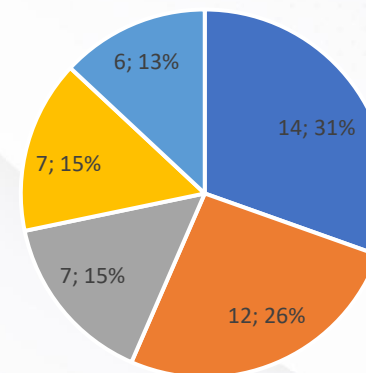
Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Indexación de revistas científicas colombianas es de un **52%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otro



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a “otros” es de un **57%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos.

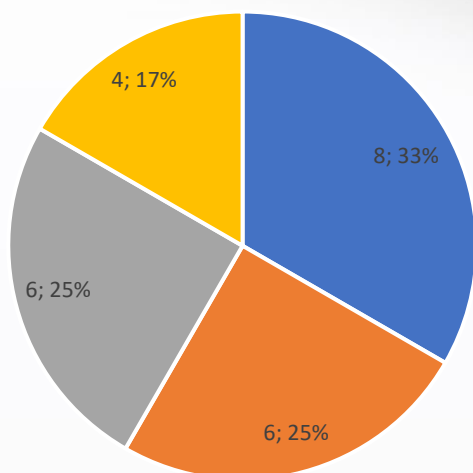


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica



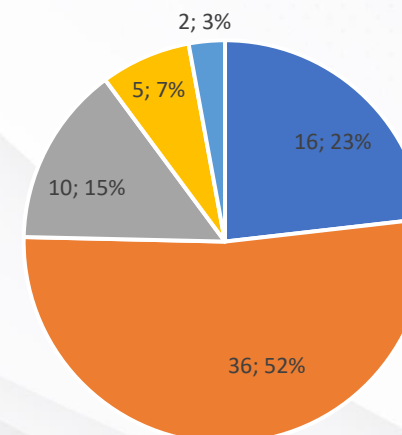
Reconocimiento de Actores del SNCTI



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **58%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

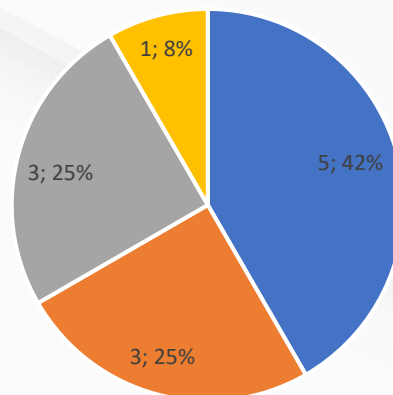


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica



Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la Reconocimiento de pares evaluadores es de un **67%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

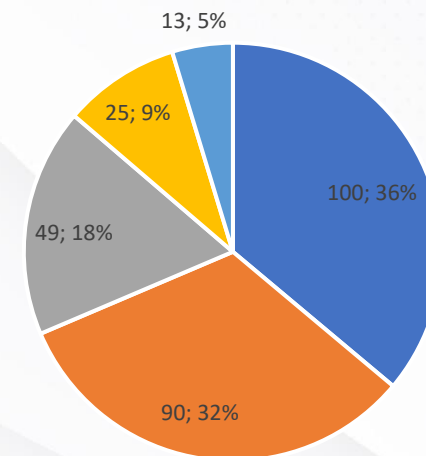


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022



Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)

PERCEPCIÓN FRENTE A LA FACILIDAD EN EL ACCESO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	100	36%
Excelente	90	32%
Aceptable	49	18%
Deficiente	25	9%
NA	13	5%
Total	277	100%



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente ■ NA

La satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite es de un **68%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

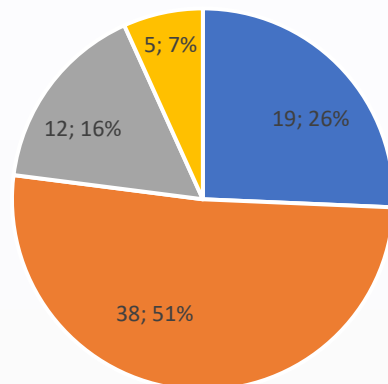


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)



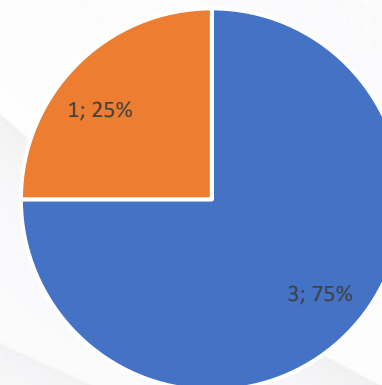
Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **77%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

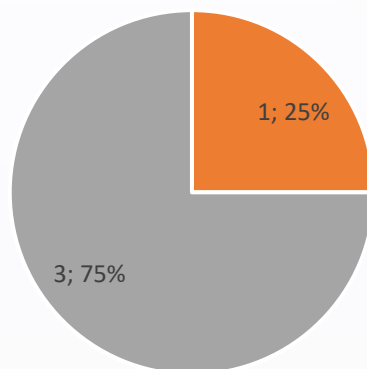


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)



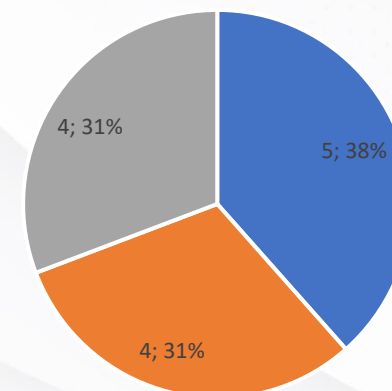
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **25%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a la Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **69%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

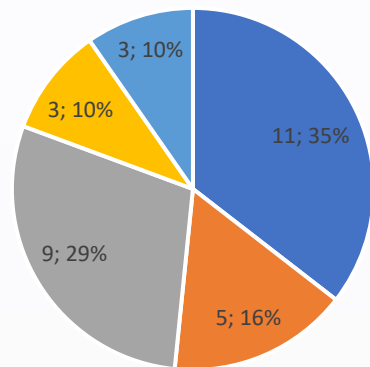


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)



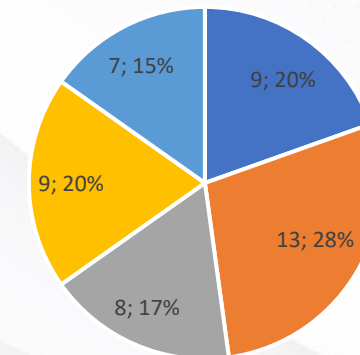
Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a la Indexación de revistas científicas colombianas es de un **52%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otro



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a “otro” es de un **48%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos.

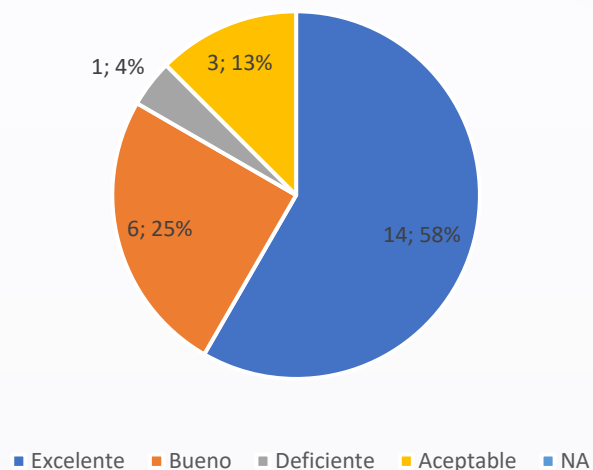


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)

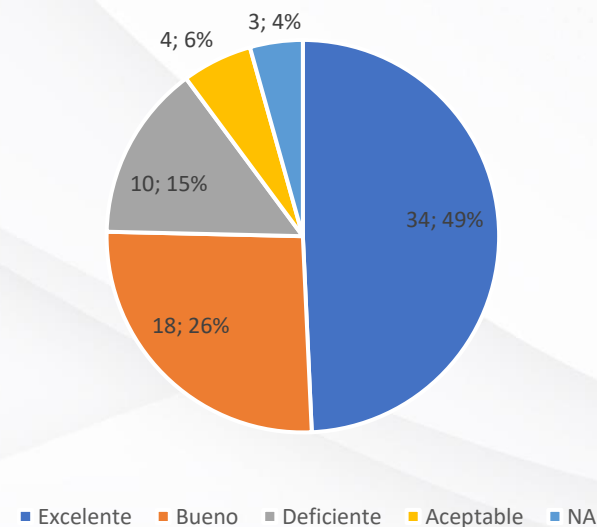


Reconocimiento de Actores del SNCTI



La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **83%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



La satisfacción frente a la Reconocimiento de Grupos de Investigación es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

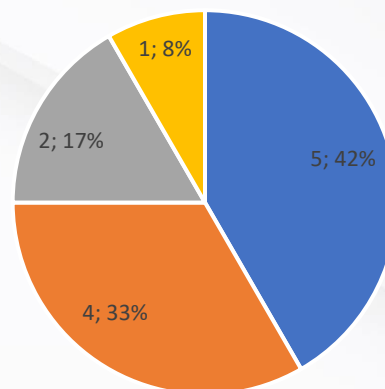


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)



Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Excelente ■ Bueno ■ Deficiente ■ Aceptable ■ NA

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

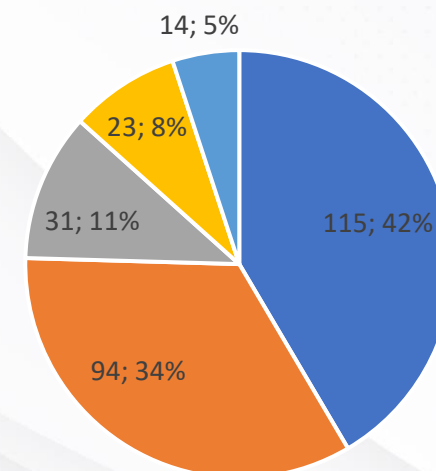


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - I SEMESTRE DE 2022



Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio

PERCEPCIÓN FRENTE A LA FACILIDAD EN EL ACCESO AL TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	115	42%
Bueno	94	34%
Aceptable	31	11%
NA	23	8%
Deficiente	14	5%
Total	277	100%



■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ NA ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Amabilidad y calidez en la atención por parte del Ministerio es de un **76%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

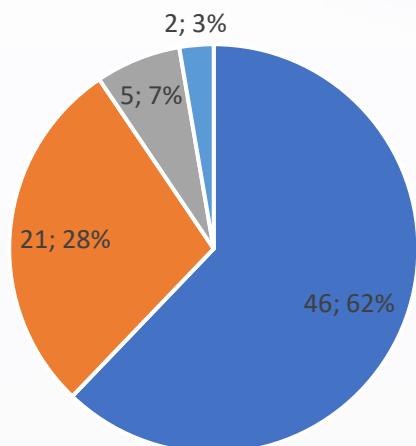


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio



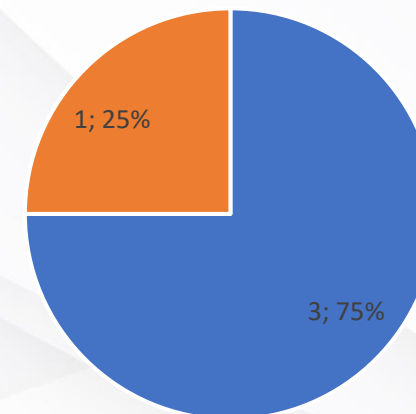
Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios es de un **91%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

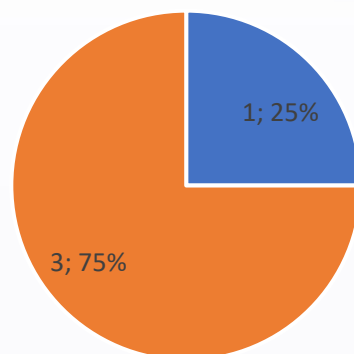


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio



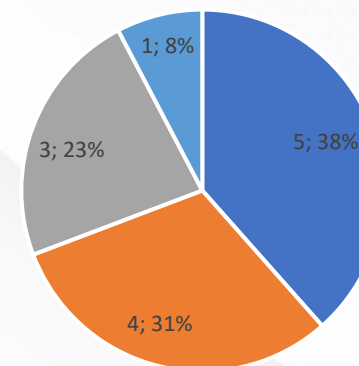
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional es de un **100%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Consulta inmediata de recursos bibliográficos



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Consulta inmediata de recursos bibliográficos es de un **69%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

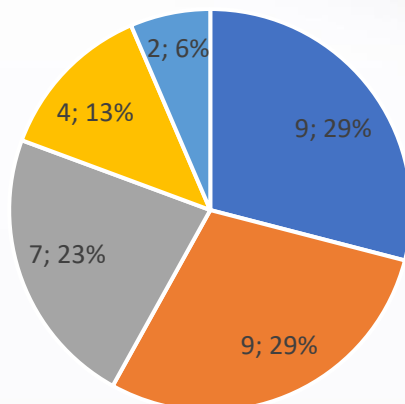


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio



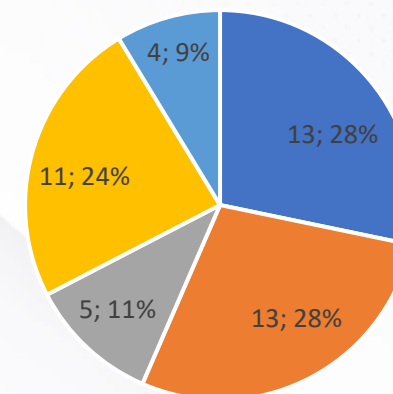
Indexación de revistas científicas colombianas especializadas – Publindex



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **58%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Otro



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a “otros” es del **57%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Los otros servicios que la ciudadanía reporta en la encuesta de satisfacción corresponden a consulta de convocatorias, Consulta SIGP –SIENTI, Radicación de documentos.

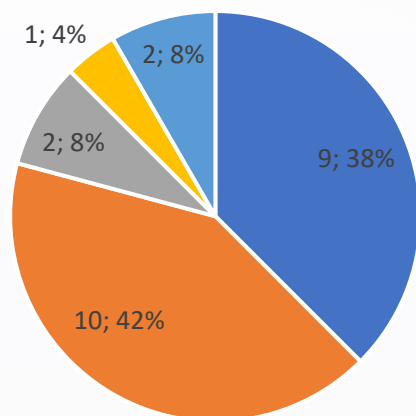


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio



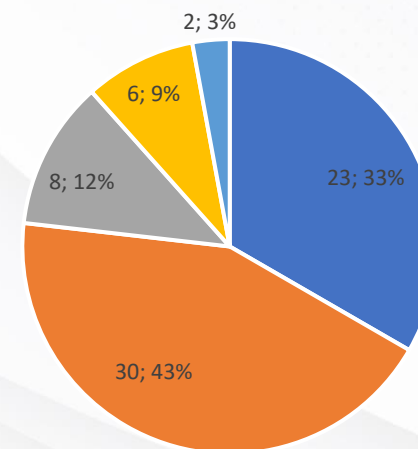
Reconocimiento de Actores del SNCTI



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Actores del SNCTI es de un **79%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica es de un **77%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.

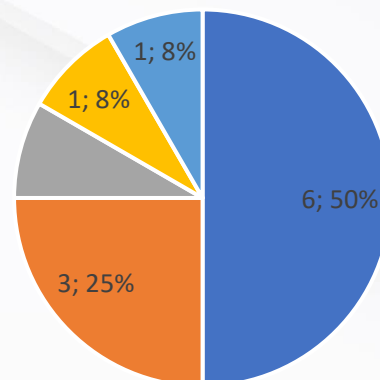


5. CALIFICACIÓN DE TRAMITES - II SEMESTRE DE 2022

Nivel de satisfacción frente al Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio



Reconocimiento de pares evaluadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI



■ Excelente ■ Bueno ■ NA ■ Aceptable ■ Deficiente

La satisfacción frente a la Reconocimiento de pares evaluadores es de un **75%** a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



6. CAUSAS DE INSATISFACCIÓN II SEMESTRE DE 2022

Cuadro comparativo de Insatisfacción



TIPOLOGÍA	I 2021	% I 2021	II 2021	% II 2021	I 2022	% I 2022	II 2022	% II 2022	DIFERENCIA II SEM 2022 VS II SEM 2021
Accesibilidad de la Información	31	24,60%	119	11,50%	52	18,77%	45	16,25%	4,75%
Calidad en la respuesta	22	17,50%	39	3,77%	43	15,52%	14	5,05%	1,28%
Calidez en la atención	1	0,80%	13	1,26%	7	2,53%	1	0,36%	-0,90%
Falta de claridad en la Encuesta	1	0,80%	12	1,16%	1	0,36%	0	0,00%	-1,16%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,00%	2	0,19%	3	1,08%	1	0,36%	0,17%
Falta de Transparencia	2	1,60%	15	1,45%	5	1,81%	4	1,44%	-0,01%
Oportunidad	33	26,20%	70	6,76%	0	0%	40	14,44%	7,68%
Pertinencia	21	16,70%	80	7,73%	20	7,22%	12	4,33%	-3,40%
Presupuesto Insuficiente	0	0,00%	5	0,48%	4	1,44%	0	0,00%	-0,48%
Problema ScientI / SIGP	11	8,70%	36	3,48%	53	19,13%	33	11,91%	8,43%
Términos De Referencia Confusos	4	3,20%	9	0,87%	4	1,44%	6	2,17%	1,30%
Tramites Largos	0	0,00%	11	1,06%	14	5,05%	0	0,00%	-1,06%



7. CONCLUSIONES



- El 100% de los Ciudadanos que contestaron la Encuesta, el 54,5% son personas que pertenece a los grupos de interés representado por la Academia.
- El 0.7% de los Ciudadanos Encuestados, informan que tienen una Condición Especial (Grupo Étnico, Grupos Etarios y Personas en situación de Discapacidad).
- El 72,20% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta indica que accedió al trámite y/o servicio a través del canal la Página Web del Ministerio.
- El mayor trámite utilizado por los encuestados es *“Calificación de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación”*.
- El nivel de Satisfacción para el II Semestre de 2022 fue de 72,80% calificados entre excelente y bueno.



7. CONCLUSIONES



- La satisfacción frente al acceso al trámite es de un 78% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Claridad y Suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite es de un 76% a nivel general en todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Oportunidad en la respuesta al trámite es de un 68% excelente a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Disponibilidad y funcionamiento de las plataformas es de un 71% excelente a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Claridad y Pertinencia en la respuesta al trámite es de un 68% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Amabilidad y calidez en la atención por parte del Ministerio es de un 75% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.



7. CONCLUSIONES



- El mayor nivel de insatisfacción que determinan los grupos de interés y de valor del Ministerio son relacionados con la accesibilidad de la información, denotando un valor de 45 usuarios insatisfechos y seguido de el vienen el “la oportunidad” con 40 personas insatisfechas.
- La insatisfacción con respecto a las Plataformas Scienti y SIGP para este II semestre de 2022 aumento 8,43% comparado con el segundo semestre del año 2021.
- Para este segundo semestre de 2022, se presento una disminución del 3,40% en la insatisfacción la “pertinencia” en comparación con la encuesta del segundo semestre de 2021.



Gracias

Elaborado por:	<i>Revisado y aprobado por:</i>
Nombre: Juan Uriel Barreto	Nombre: Alejandra López
Cargo: Contratista Atención al ciudadano	Cargo: Líder Atención al ciudadano