

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Atención al Ciudadano
Semestre I - 2023

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Caracterización.....	3
2.1. Ubicación de los encuestados.....	3
2.2. Características de los encuestados.....	4
2.3. Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados.....	5
2.4. Medios a través de los cuales accedieron a los trámites y servicios.....	6
3. Resultados de la encuesta.....	7
4. Dificultades y sugerencias.....	8
5. Oportunidades de mejora.....	9

www.minciencias.gov.co

1. Introducción

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación realiza de manera semestral una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que accedieron a sus trámites y servicios. El presente documento contiene los resultados de la encuesta realizada respecto de los trámites y servicios atendidos durante el primer semestre de 2023. En ese sentido, a continuación se describe (i) la caracterización de las personas encuestadas, (ii) los resultados de la encuesta, (iii) las dificultades que presentaron los encuestados y las sugerencias que le formularon a la entidad, y (iv) las oportunidades de mejora identificadas.

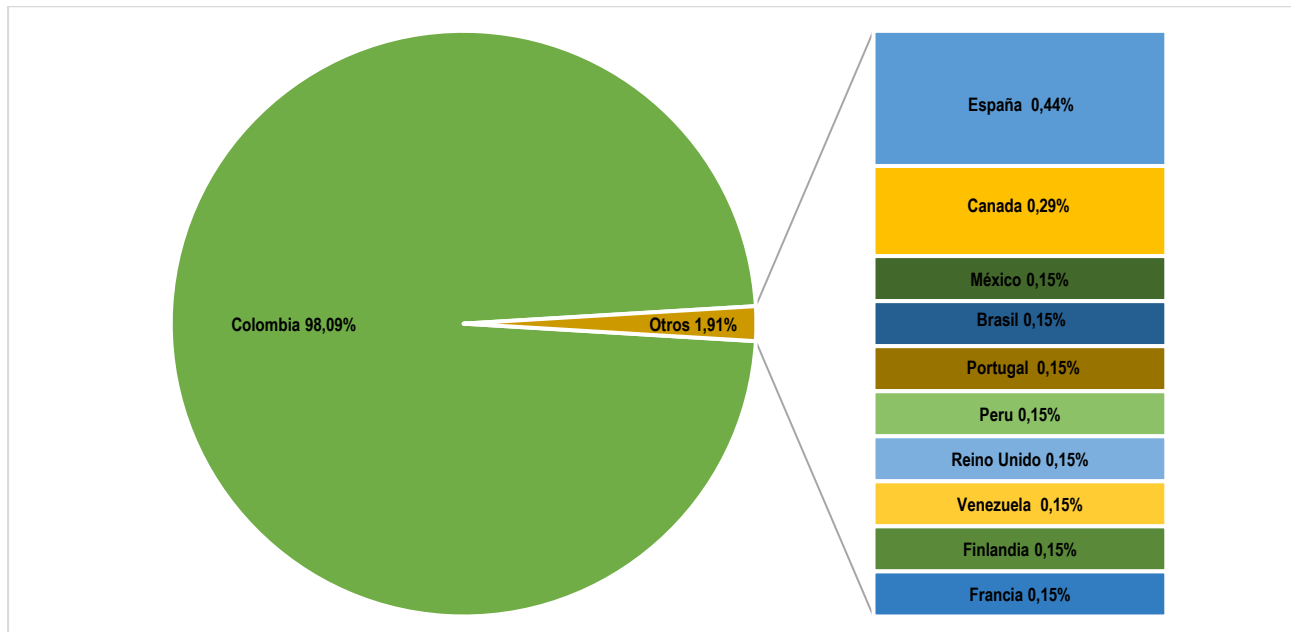
2. Caracterización

La encuesta fue remitida a una población total de 14.266 personas, entre el 10 de julio y el 31 de julio de 2023. Al calcular una muestra representativa respecto de la población total se obtiene un número de 375 personas, para un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

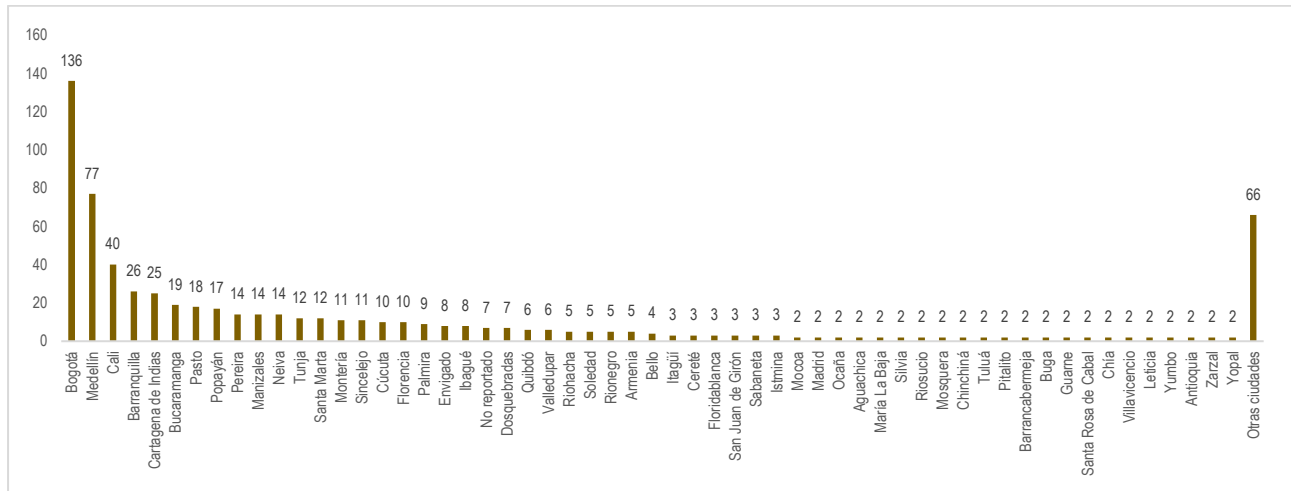
Al culminar el periodo de recepción de encuestas se recibieron respuestas por parte de 682 personas. En ese sentido, es posible afirmar que esta encuesta cuenta, por lo menos, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

2.1. Ubicación de los encuestados

De acuerdo con lo informado por los encuestados, a continuación se presenta la proporción de las personas que residen en Colombia y las que residen en otros países:

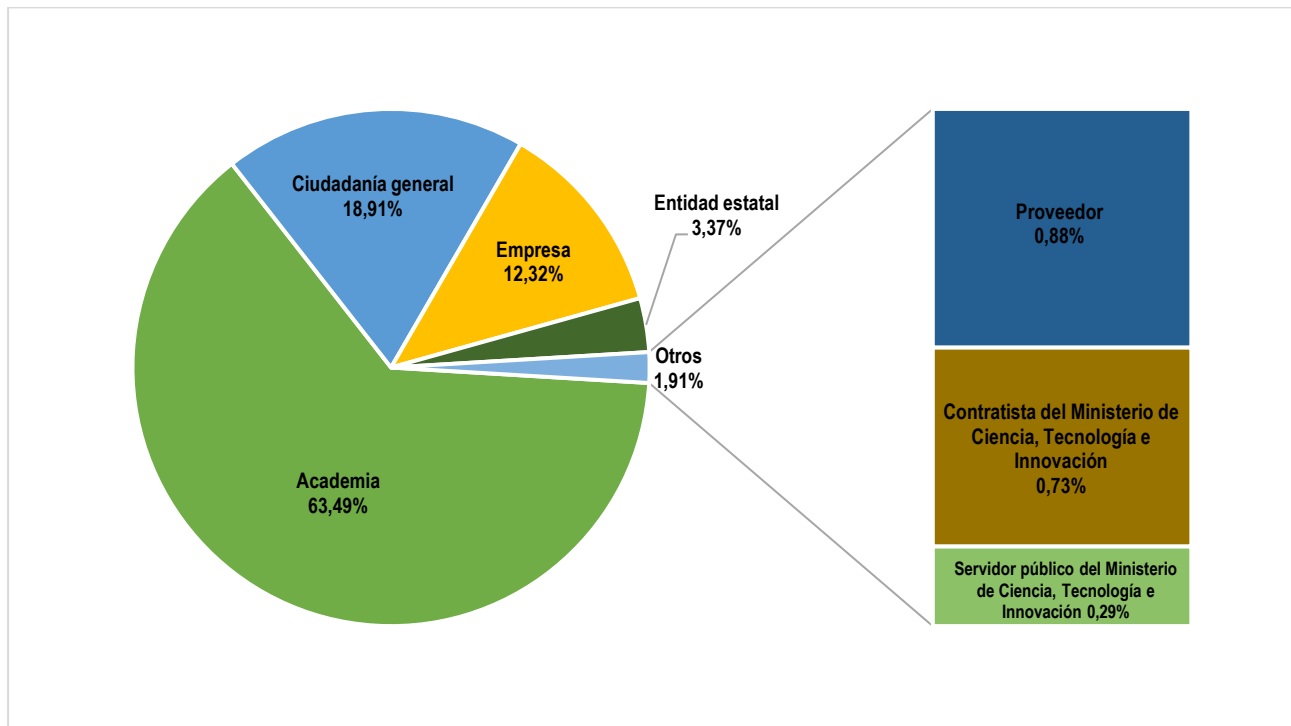


Por su parte, aquellas que residen en Colombia mencionaron las siguientes ciudades de residencia:

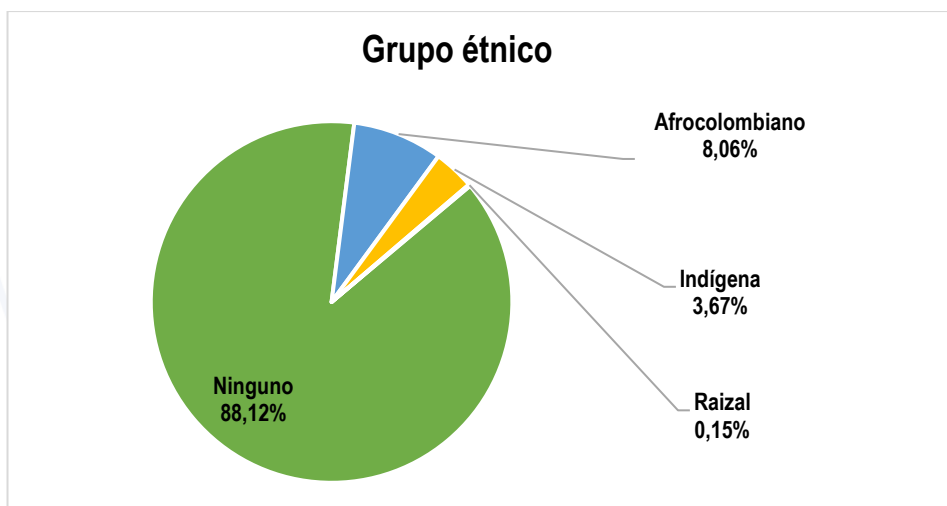
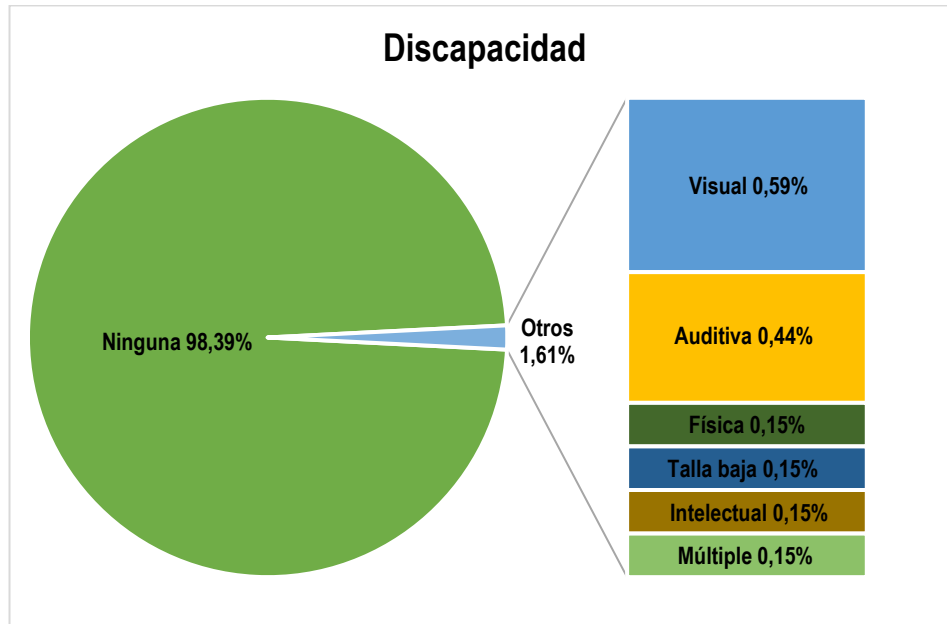


2.2. Características de los encuestados

Según lo informado por los encuestados, a continuación se detalla la proporción de las personas pertenecientes a los distintos grupos de valor o de interés del Ministerio:

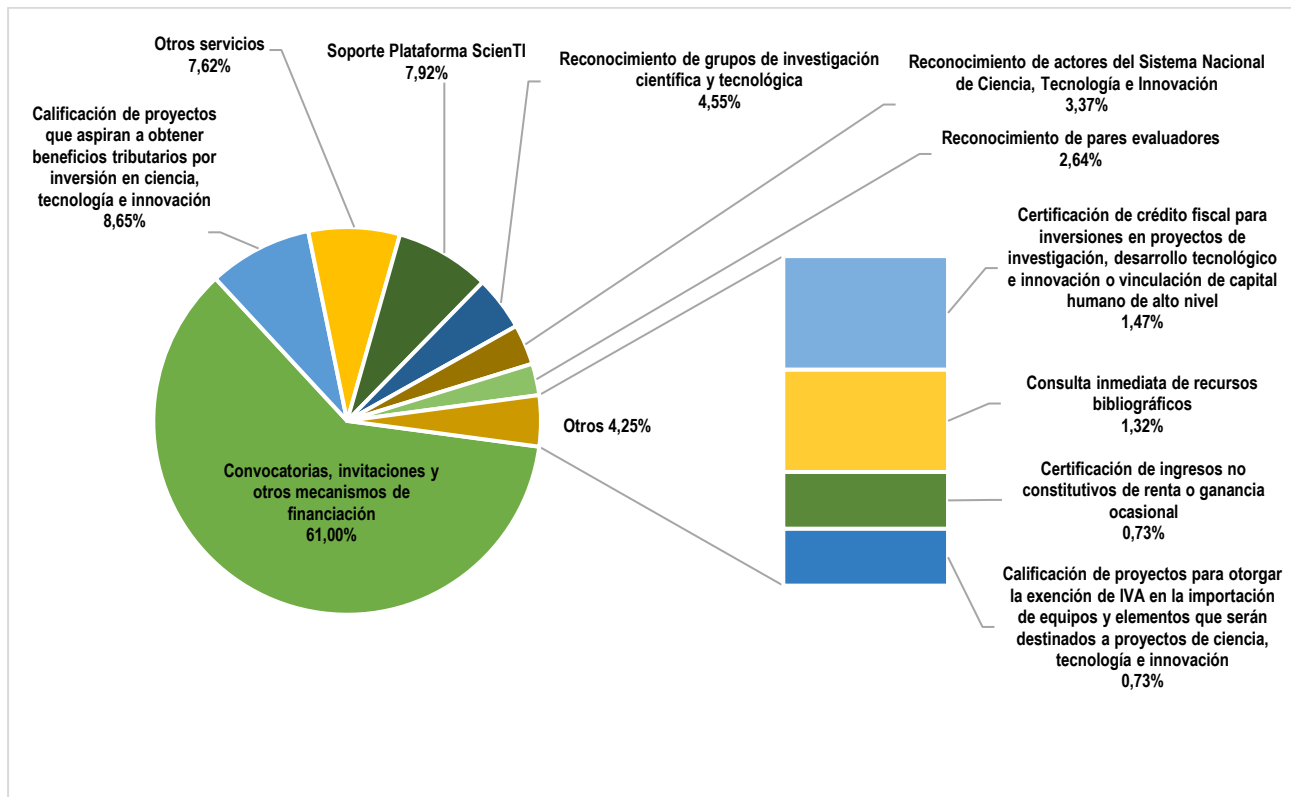


Por otra parte, esta es la proporción de las personas que manifiestan tener una discapacidad y las que manifiestan pertenecer a un grupo étnico en particular:



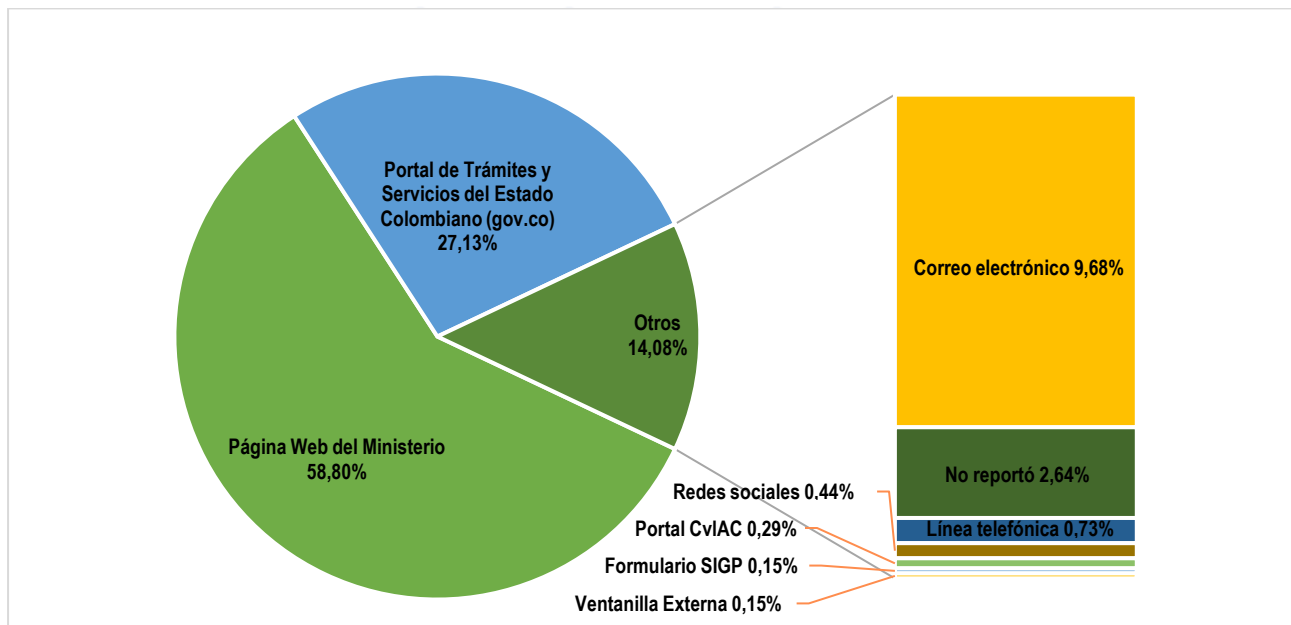
2.3. Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados

De acuerdo con lo informado por los encuestados, a continuación se expone la proporción según el trámite o servicio al que accedieron:



2.4. Medios a través de los cuales accedieron a los trámites y servicios

Según lo informado por los encuestados, a continuación se presenta la proporción respecto del medio utilizado para acceder a los trámites y servicios de la entidad:



3. Resultados de la encuesta

Con base en las respuestas recibidas por la entidad, se calcularon los porcentajes de satisfacción de la siguiente manera:

1. Al encuestado se le solicitó calificar, respecto del trámite o servicio al que accedió, los seis (6) criterios señalados en la siguiente tabla, dentro de estas calificaciones: (i) excelente, (ii) bueno, (iii) aceptable, (iv) deficiente, y (v) no aplica.
2. El porcentaje de satisfacción se obtuvo dividiendo el número de calificaciones entre excelente y bueno, sobre la totalidad de calificaciones, excluyendo “no aplica”.
3. Se calculó el promedio de los diferentes porcentajes, tanto por criterio de calificación como por trámite o servicio.
4. Finalmente, se promediaron los porcentajes resultantes, para así obtener la satisfacción general final.

Teniendo en cuenta la anterior metodología, se concluye que la satisfacción general frente a los trámites y servicios de la entidad es del 74,09%:

Trámite o servicio \ Criterio	Facilidad en el acceso al trámite o servicio	Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite o servicio	Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio	Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica	Claridad y pertinencia en la respuesta al trámite o servicio	Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio	Promedio por trámite
Reconocimiento de grupos de investigación científica y tecnológica	86,96%	86,96%	82,61%	86,96%	91,30%	91,30%	87,68%
Calificación de proyectos para otorgar la exención de IVA en la importación de equipos y elementos que serán destinados a proyectos de ciencia, tecnología e innovación	80,00%	80,00%	80,00%	100,00%	80,00%	100,00%	86,67%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos de financiación	89,40%	85,99%	78,45%	86,47%	81,89%	89,27%	85,24%
Soporte plataforma ScienTI	84,62%	82,69%	84,62%	88,00%	82,35%	87,76%	85,01%
Calificación de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en ciencia, tecnología e innovación	88,14%	77,97%	71,19%	84,21%	82,46%	83,33%	81,21%
Reconocimiento de actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	73,91%	69,57%	72,73%	69,57%	68,18%	85,00%	73,16%
Otros servicios	76,47%	70,59%	60,00%	77,55%	69,39%	81,63%	72,61%
Consulta inmediata de recursos bibliográficos	66,67%	66,67%	66,67%	77,78%	66,67%	66,67%	68,52%
Reconocimiento de pares evaluadores	66,67%	66,67%	55,56%	76,92%	50,00%	72,22%	64,67%
Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel	60,00%	70,00%	60,00%	66,67%	60,00%	44,44%	60,19%
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	40,00%	40,00%	40,00%	60,00%	80,00%	40,00%	50,00%

Trámite o servicio \ Criterio	Facilidad en el acceso al trámite o servicio	Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite o servicio	Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio	Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica	Claridad y pertinencia en la respuesta al trámite o servicio	Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio	Promedio por trámite
Promedio por criterio	73,89%	72,46%	68,35%	79,47%	73,84%	76,51%	74,09%

4. Dificultades y sugerencias

De acuerdo con los encuestados, a continuación se señalan las dificultades que se presentaron en el acceso a los trámites y servicios de la entidad:

Dificultad	Número de encuestados
Ninguna	559
Dificultad en el uso de las plataformas	39
Falta de claridad en la información suministrada	32
Inoportunidad en la atención a una solicitud	22
Falta de atención a una solicitud	13
Tardanza en el pago a pares evaluadores	6
Baja disponibilidad del personal de atención	5
Incumplimiento de compromisos de la entidad	4
Pérdida de documentación por rotación de personal	1
Cambios intempestivos en los términos de referencia	1

Por otra parte, estas fueron las sugerencias que le formularon a la entidad:

Sugerencia	Número de encuestados
Ninguna	439
Mejorar la oportunidad de las respuestas y los procedimientos	58
Mejorar la claridad de la información	52
Mejorar las plataformas para que sean más amigables y estables	39
Ampliar la disponibilidad de asistencia técnica	21
Mejorar la difusión de la oferta institucional	10
Cumplir oportunamente el pago a pares evaluadores	7
Facilitar el seguimiento a las solicitudes y procedimientos	6
Mejorar los procedimientos para recuperar las claves de las plataformas	4
Evitar los cambios de cronogramas de las convocatorias	4
Evitar la rotación del personal	4
Ampliar la oferta institucional	4
Mejorar la articulación con otras entidades públicas	3
Mejorar el acompañamiento en la supervisión de proyectos	3
Flexibilizar la evaluación de los documentos soporte	3
Mejorar la capacitación del personal	2
Descentralizar la atención presencial	2
Notificar a los participantes sobre los cambios y los resultados de las convocatorias	2

Sugerencia	Número de encuestados
Armonizar el cronograma de las convocatorias y el calendario académico de las instituciones de educación superior	2
Facilitar la auditoría y promover la transparencia respecto de la evaluación de proyectos	2
Generar espacios de interacción con becarios	2
Mejorar la oportunidad en la contratación	1
Disponer los formatos de evaluación de proyectos en la plataforma	1
Integrar los conocimientos tradicionales de los pueblos étnicos	1
Evitar el uso de criterios diferenciales en las convocatorias	1
Mejorar la articulación con bases de datos especializadas	1
Facilitar la presentación de informes	1
Generar espacios de participación ciudadana para la estructuración de convocatorias	1
Flexibilizar el proceso para la modificación de proyectos	1
Mantener bajo reserva la identificación de los pares evaluadores	1
Armonizar el cronograma de las convocatorias de beneficios tributarios y el calendario tributario	1
Utilizar inteligencia artificial en los procedimientos	1
Cumplir los compromisos de la entidad	1
Mejorar la oportunidad en el otorgamiento de los recursos de sostenimiento	1

5. Oportunidades de mejora

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, se observa que, si bien el grado de satisfacción general respecto de los trámites y servicios de la entidad es favorable, existe un margen de mejora importante.

En ese sentido, según los resultados y las dificultades y sugerencias presentadas, se considera prioritario implementar estrategias para (i) fortalecer los procedimientos y los equipos de trabajo relacionados con los trámites y servicios que obtuvieron los índices de satisfacción más bajos; (ii) ofrecer información más clara a los ciudadanos; (iii) fortalecer las plataformas de la entidad, buscando facilitar su uso y garantizar su estabilidad; y (iv) contar con mayor disponibilidad de personal para asegurar una atención oportuna y pertinente respecto de las solicitudes y procedimientos.

www.minciencias.gov.co

Elaborado por	
Shirley Aguilera Imbachi Contratista Secretaría General	Andrés Fabián González Rodas Asesor Secretaría General