

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Atención al Ciudadano
Semestre I - 2024

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..... | 6 |
| 4. Dificultades y sugerencias | 9 |
| 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 2024. 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.

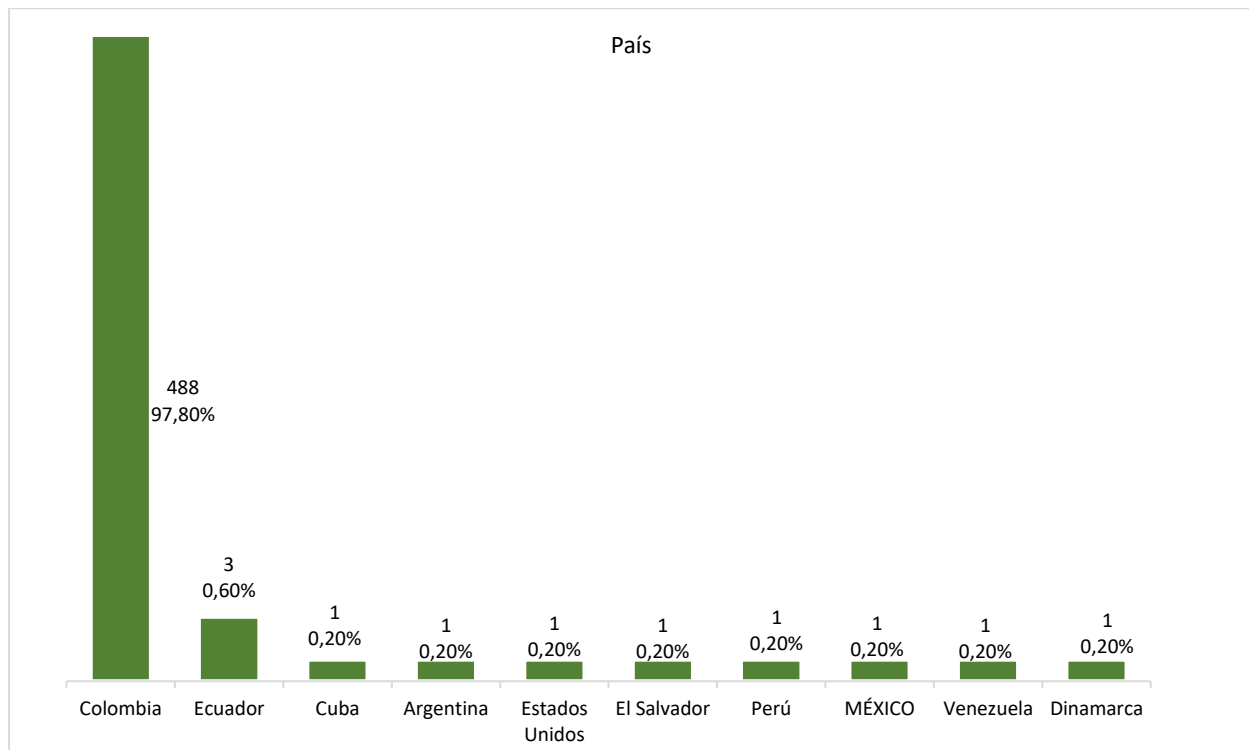
2. Caracterización

La encuesta fue remitida a una población total de 22.108 personas. Al calcular una muestra representativa respecto de la población total se obtiene un número de 379 personas, para un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

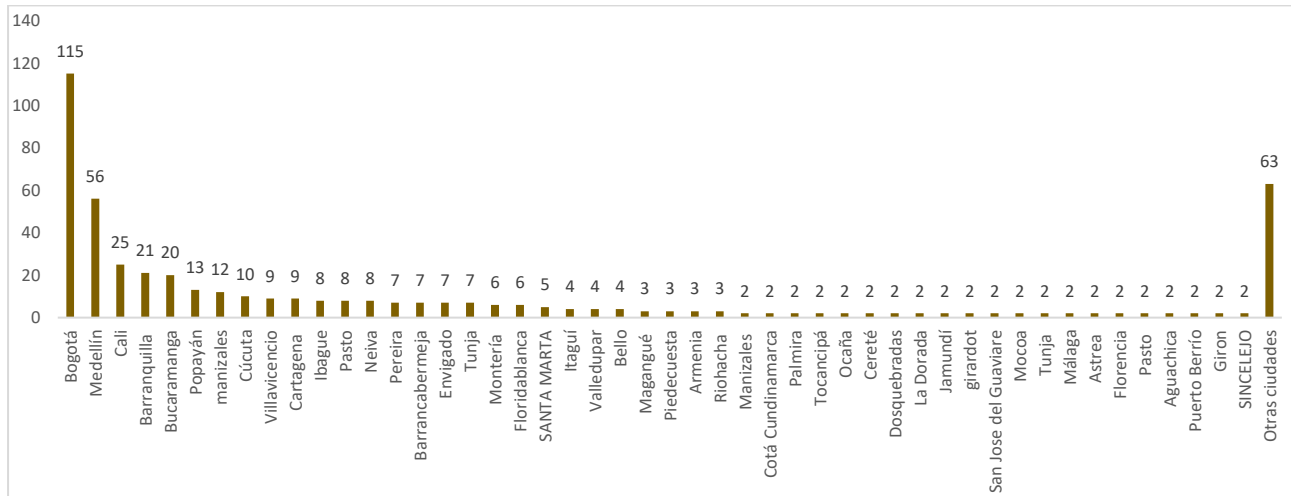
Al culminar el periodo de recepción de encuestas se recibieron respuestas por parte de 499 personas. En ese sentido, es posible afirmar que esta encuesta cuenta, por lo menos, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

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:

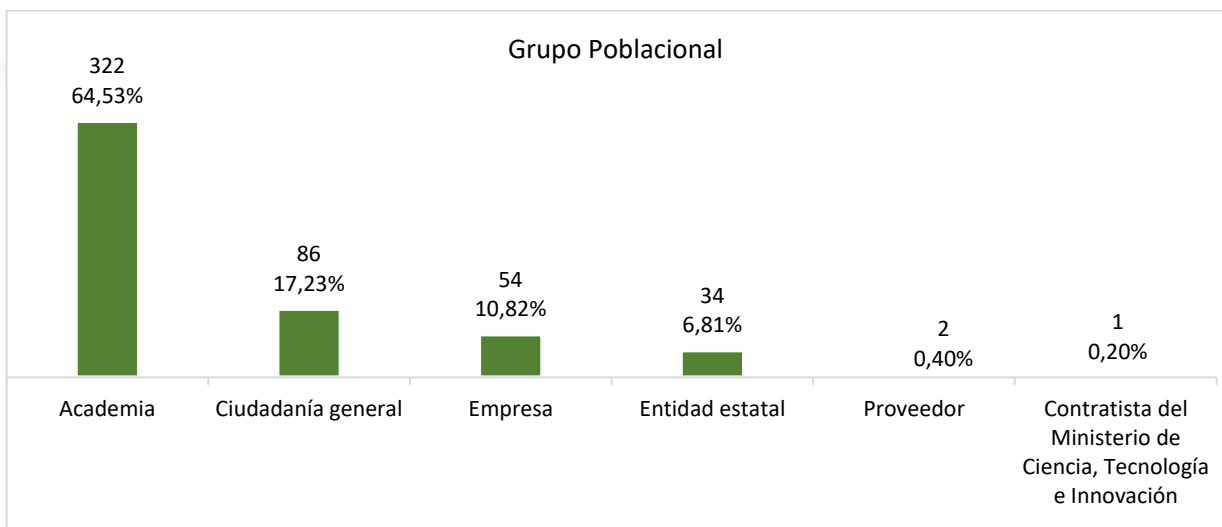


Por su parte, aquellas que residen en Colombia mencionaron las siguientes ciudades de residencia:

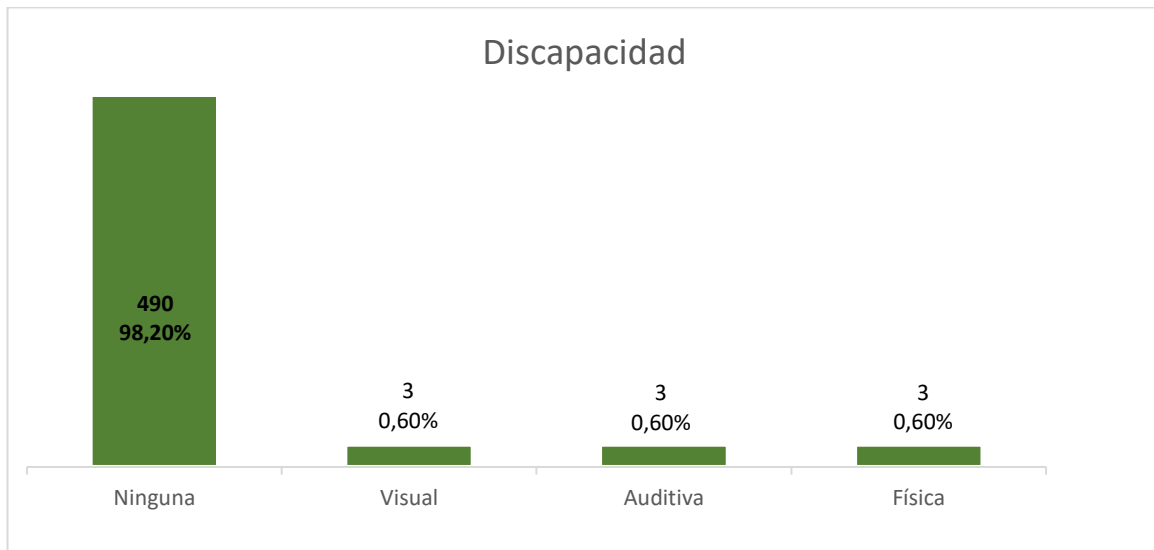


2.2. Características de los encuestados

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:



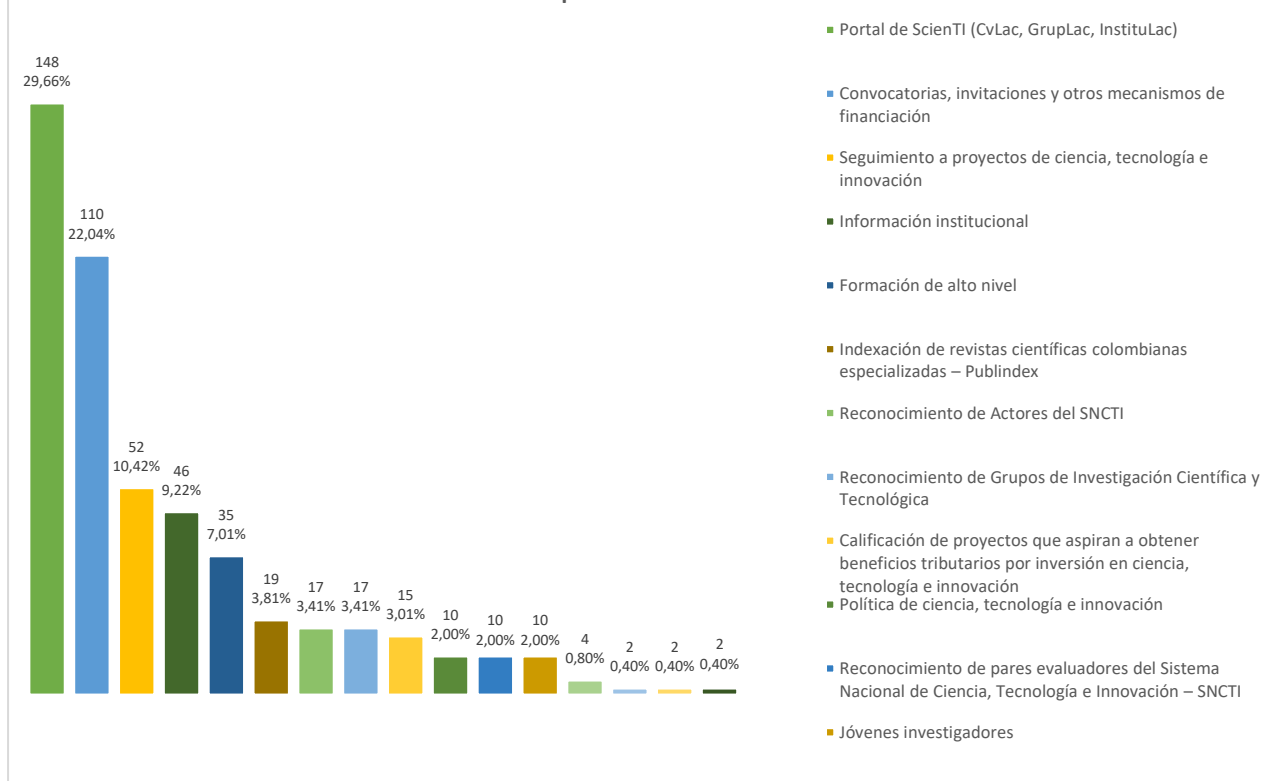
Por otra parte, este es la proporción de las personas que manifiestan tener una discapacidad y las que manifiestan pertenecer a un grupo étnico en particular:



2.3. Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados

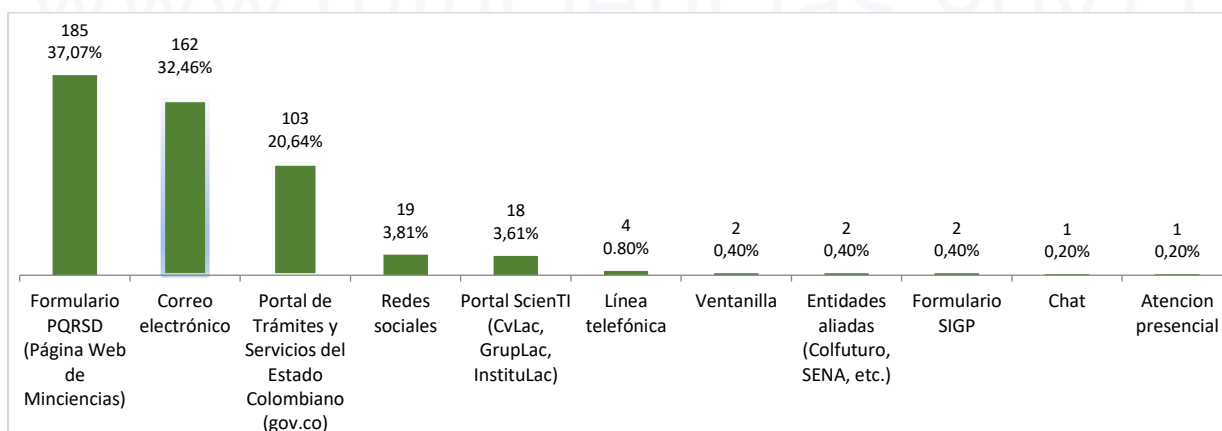
De acuerdo con lo informado por los encuestados, a continuación, se expone la proporción según el trámite o servicio al que accedieron:

Trámite por el cual accedió



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

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.

La opción “no aplica” hace referencia a que el criterio no tiene relación con el trámite o servicio (por ejemplo, no sería posible evaluar la disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica respecto de trámites o servicios en los cuales no se utilizó una plataforma tecnológica).

Con base en las respuestas recibidas por la entidad, se obtuvieron los siguientes resultados:

| Criterio Trámite o servicio | 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 | | | |
|--|--|-----|-----|-----|--|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|--|-----|-----|-----|--|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|
| | E | B | A | D | E | B | A | D | E | B | A | D | E | B | A | D | E | B | A | D | E | B | A | D |
| Beneficios tributarios para actividades de CTel. | 53% | 29% | 12% | 6% | 59% | 24% | 12% | 6% | 47% | 24% | 24% | 6% | 65% | 18% | 12% | 6% | 53% | 35% | 6% | 6% | 56% | 31% | 13% | 0% |
| Publindex | 74% | 16% | 5% | 5% | 63% | 26% | 0% | 11% | 68% | 21% | 0% | 11% | 67% | 22% | 0% | 11% | 68% | 11% | 5% | 16% | 74% | 11% | 5% | 11% |
| Formación de alto nivel | 60% | 31% | 9% | 0% | 54% | 29% | 9% | 9% | 51% | 29% | 3% | 17% | 64% | 30% | 0% | 6% | 60% | 23% | 3% | 14% | 68% | 24% | 6% | 3% |
| Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos | 56% | 27% | 7% | 10% | 55% | 25% | 7% | 13% | 49% | 23% | 10% | 18% | 54% | 26% | 10% | 10% | 50% | 20% | 5% | 25% | 63% | 19% | 13% | 5% |
| Información institucional | 60% | 23% | 13% | 4% | 55% | 26% | 9% | 11% | 50% | 30% | 9% | 11% | 63% | 24% | 9% | 4% | 49% | 28% | 6% | 17% | 58% | 27% | 7% | 9% |
| Ondas y Jóvenes investigadores | 42% | 33% | 17% | 8% | 42% | 42% | 0% | 17% | 50% | 33% | 8% | 8% | 50% | 33% | 17% | 0% | 42% | 42% | 0% | 17% | 67% | 17% | 8% | 8% |
| Reconocimiento de actores | 76% | 18% | 0% | 6% | 60% | 33% | 0% | 7% | 73% | 13% | 0% | 13% | 75% | 17% | 0% | 8% | 75% | 8% | 0% | 17% | 88% | 6% | 0% | 6% |
| Reconocimiento de grupos de investigación | 92% | 8% | 0% | 0% | 71% | 24% | 0% | 6% | 69% | 25% | 6% | 0% | 76% | 18% | 0% | 6% | 73% | 27% | 0% | 0% | 76% | 24% | 0% | 0% |
| Reconocimiento de pares evaluadores | 70% | 0% | 20% | 10% | 70% | 10% | 0% | 20% | 70% | 10% | 0% | 20% | 78% | 0% | 11% | 11% | 70% | 0% | 0% | 30% | 78% | 0% | 11% | 11% |
| Seguimiento a proyectos | 65% | 21% | 6% | 8% | 58% | 28% | 4% | 10% | 56% | 21% | 10% | 13% | 71% | 15% | 6% | 8% | 52% | 29% | 6% | 13% | 72% | 22% | 2% | 4% |
| Política de ciencia, tecnología e innovación | 60% | 20% | 10% | 10% | 60% | 20% | 10% | 10% | 67% | 11% | 11% | 11% | 70% | 20% | 0% | 10% | 67% | 11% | 11% | 11% | 70% | 20% | 10% | 0% |
| Portal de ScienTI | 73% | 14% | 4% | 8% | 73% | 12% | 6% | 8% | 77% | 10% | 3% | 10% | 67% | 18% | 5% | 10% | 75% | 10% | 2% | 13% | 79% | 13% | 3% | 4% |
| Propiedad Intelectual | 75% | 0% | 25% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 75% | 25% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |

Teniendo en cuenta lo anterior, se calcularon los porcentajes de satisfacción de la siguiente manera:

1. El porcentaje de satisfacción se obtuvo dividiendo el número de calificaciones entre excelente y bueno, sobre la totalidad de calificaciones, excluyendo “no aplica”.
2. Se calculó el promedio de los diferentes porcentajes, tanto por criterio de calificación como por trámite o servicio.
3. 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 85,48%:

| 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 o servicio |
|--|----------|--|--|---|--|--|---|---------------------------------|
| Beneficios tributarios para actividades de CTel. | | 82,35% | 82,35% | 70,59% | 82,35% | 88,24% | 87,50% | 82,23% |
| Publindex | | 89,47% | 89,47% | 89,47% | 88,89% | 78,95% | 84,21% | 86,74% |
| Formación de alto nivel | | 91,43% | 82,86% | 80,00% | 93,94% | 82,86% | 91,18% | 87,04% |
| Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos | | 82,57% | 80,00% | 71,96% | 80,39% | 70,37% | 81,90% | 77,87% |
| Información institucional | | 82,98% | 80,85% | 80,43% | 86,96% | 76,60% | 84,44% | 82,04% |
| Ondas y Jóvenes investigadores | | 75,00% | 83,33% | 83,33% | 83,33% | 83,33% | 83,33% | 81,94% |
| Reconocimiento de actores | | 90,91% | 93,33% | 86,67% | 91,67% | 83,33% | 93,75% | 89,94% |
| Reconocimiento de grupos de investigación | | 100,00% | 94,12% | 93,75% | 94,12% | 100,00% | 100,00% | 97,00% |
| Reconocimiento de pares evaluadores | | 70,00% | 80,00% | 80,00% | 77,78% | 70,00% | 77,78% | 75,93% |
| Seguimiento a proyectos | | 86,54% | 86,00% | 76,92% | 85,42% | 80,77% | 94,00% | 84,94% |
| Política de ciencia, tecnología e innovación | | 80,00% | 80,00% | 77,78% | 90,00% | 77,78% | 90,00% | 82,59% |
| Portal de ScienTI | | 87,67% | 85,71% | 86,99% | 84,93% | 84,93% | 92,31% | 87,09% |
| Propiedad Intelectual | | 75,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 95,83% |
| Promedio por criterio | | 84,15% | 86,00% | 82,92% | 87,67% | 82,86% | 89,26% | 85,48% |

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 | 406 |
| Falta de claridad en la información suministrada | 54 |
| Dificultad en el uso de las plataformas | 28 |
| Inoportunidad en la atención a una solicitud | 7 |
| Falta de acompañamiento | 2 |
| Baja disponibilidad del personal de atención | 1 |
| Ineficiencia administrativa | 1 |

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

| Sugerencia | Número de encuestados |
|--|-----------------------|
| Ninguna | 336 |
| Mejorar la oportunidad de las respuestas y los procedimientos | 100 |
| Mejorar las plataformas para que sean más amigables | 16 |
| Mejorar la comunicación en los distintos canales de atención | 9 |
| Ampliar la cantidad de cupos disponibles | 9 |
| Mejorar la claridad de la información | 6 |
| Mejorar la capacitación del personal | 5 |
| Establecer cantidad de cupos y criterios para acceder a los cursos | 2 |
| Evitar reprocesos | 2 |
| Acelerar la contratación de personal | 2 |
| Reforzar el acompañamiento personalizado | 2 |
| Capacitar a en la funcionalidad de la plataforma a los funcionarios de las universidades | 1 |
| Notificar a los participantes sobre los cambios y los resultados de las convocatorias | 1 |
| Implementar opciones de soluciones como videos orientadores | 1 |
| Cumplir los compromisos de la entidad | 1 |
| Mejorar las posibilidades para acceder a programas o becas | 1 |
| Generar espacios de interacción con becarios | 1 |
| Mejorar la articulación con otras entidades públicas | 1 |
| Generar espacios de participación ciudadana para la estructuración de convocatorias | 1 |
| Información de actualización de la plataforma | 1 |
| Mejorar el acompañamiento en la supervisión de proyectos | 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 obtenidos en el primer semestre del 2024, la entidad puede fortalecer las estrategias para optimizar y mejorar los procedimientos y los equipos de trabajo relacionados con los trámites y servicios que obtuvieron los índices de satisfacción más bajos y para ofrecer información más clara a los ciudadanos.

| Elaborado por | |
|---|--|
| Johana Salamandra Cruz Contratista Secretaría General | Juan Raúl Mendoza Zamudio Profesional Especializado Secretaría General |

www.minciencias.gov.co