

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Atención al Ciudadano
Semestre II - 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. Oportunidades de mejora.....	8

www.minciencias.gov.co

1. Introducción

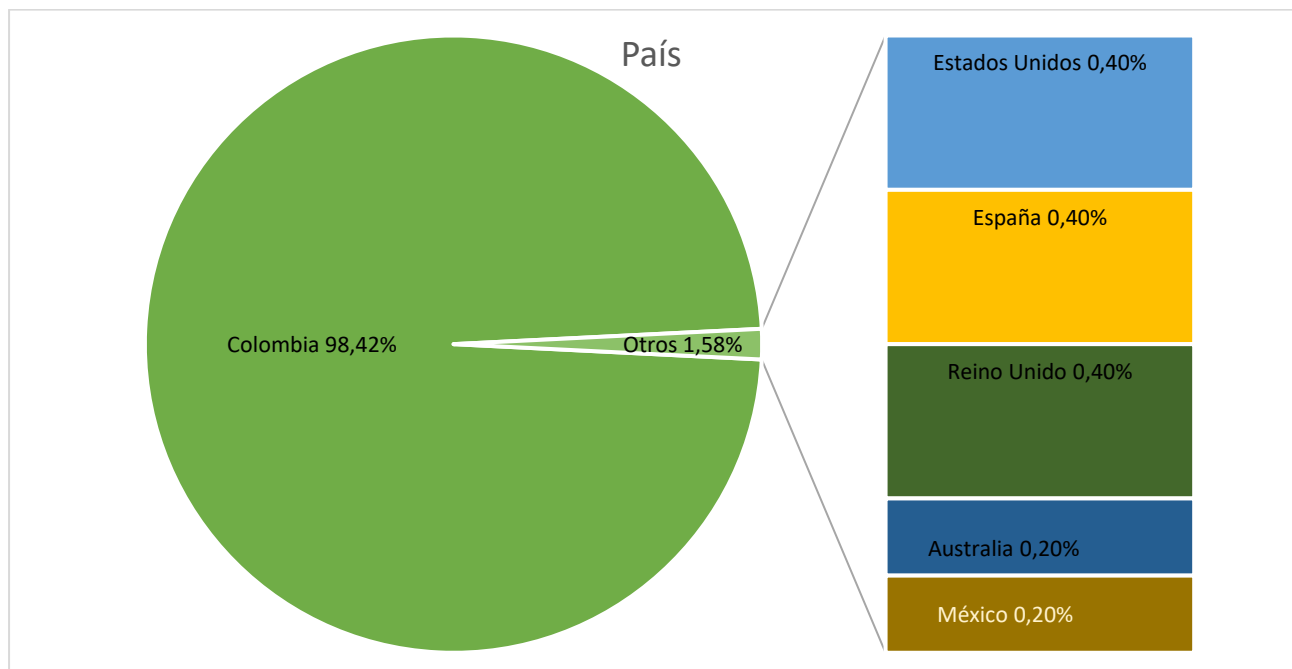
El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación realiza de manera semestral una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que accedieron a sus trámites y servicios. El presente documento contiene los resultados de la encuesta realizada respecto de los trámites y servicios atendidos durante el segundo 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

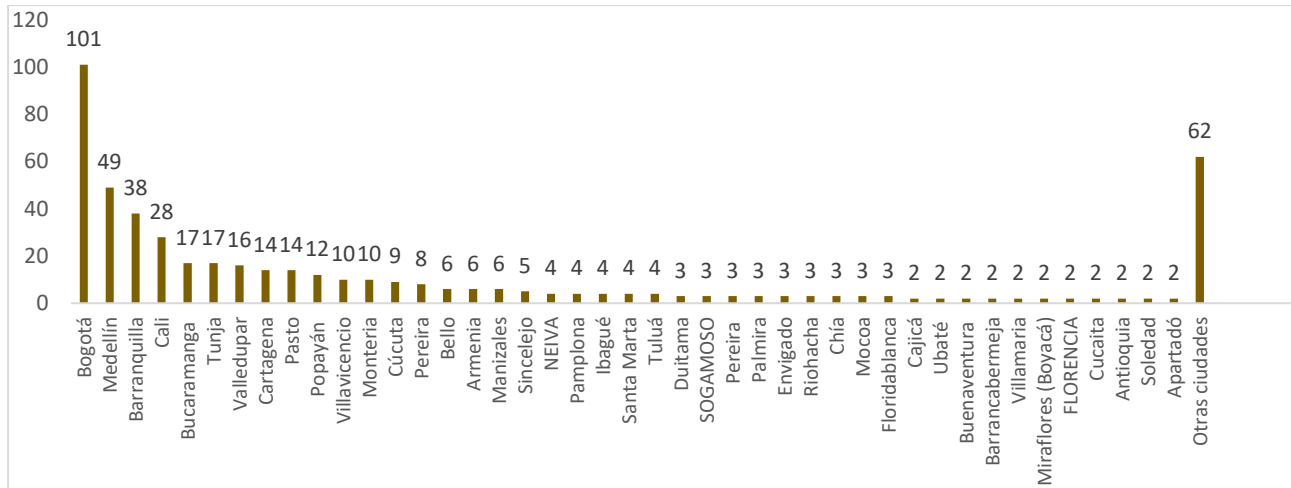
Al culminar el periodo de recepción de encuestas se recibieron respuestas por parte de 505 personas. En ese sentido, es posible afirmar que esta encuesta cuenta, por lo menos, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

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:

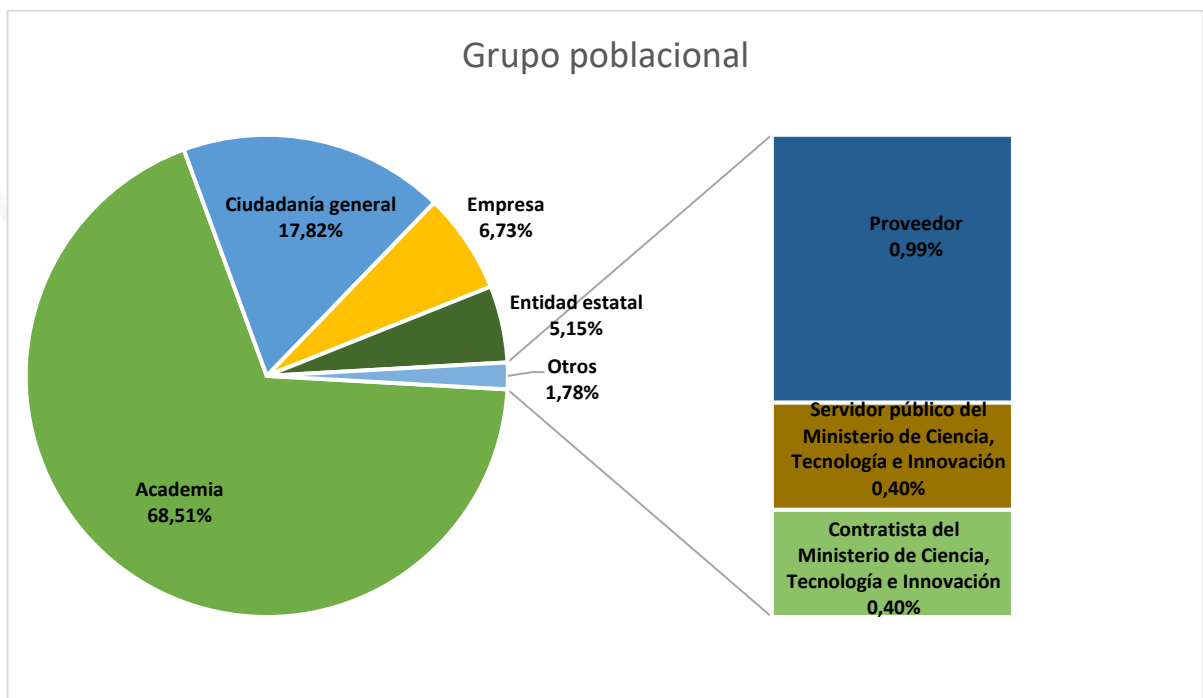


Por su parte, aquellas que residen en Colombia mencionaron las siguientes ciudades de residencia:

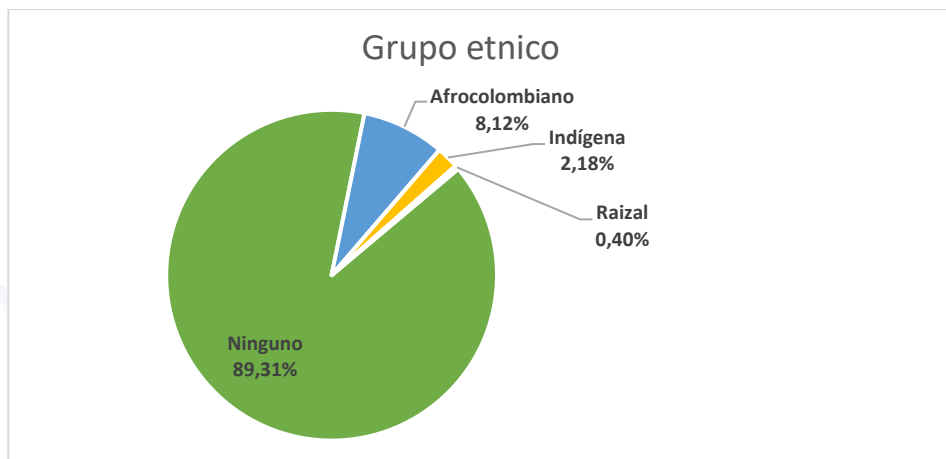
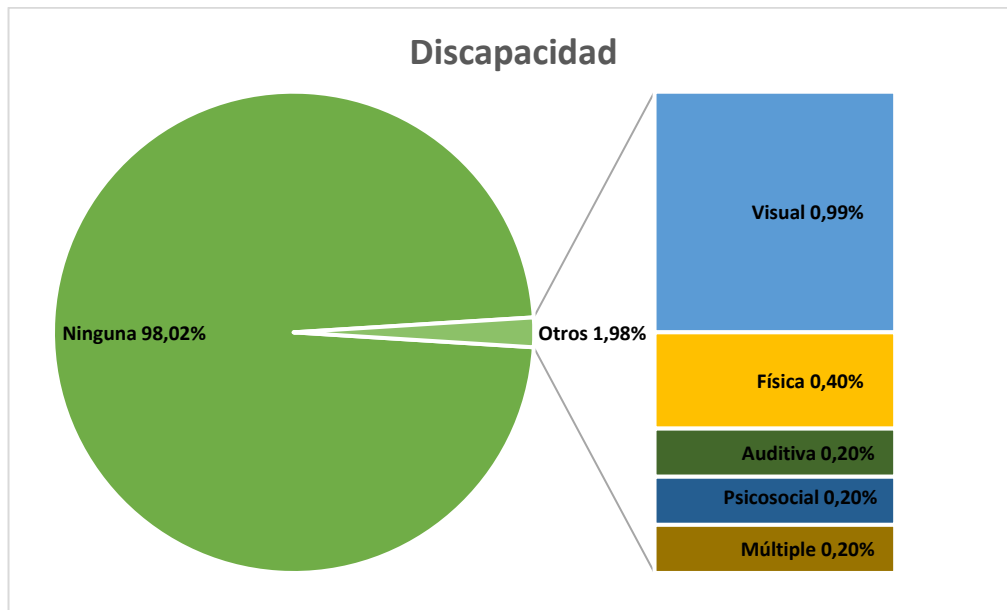


2.2. Características de los encuestados

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:

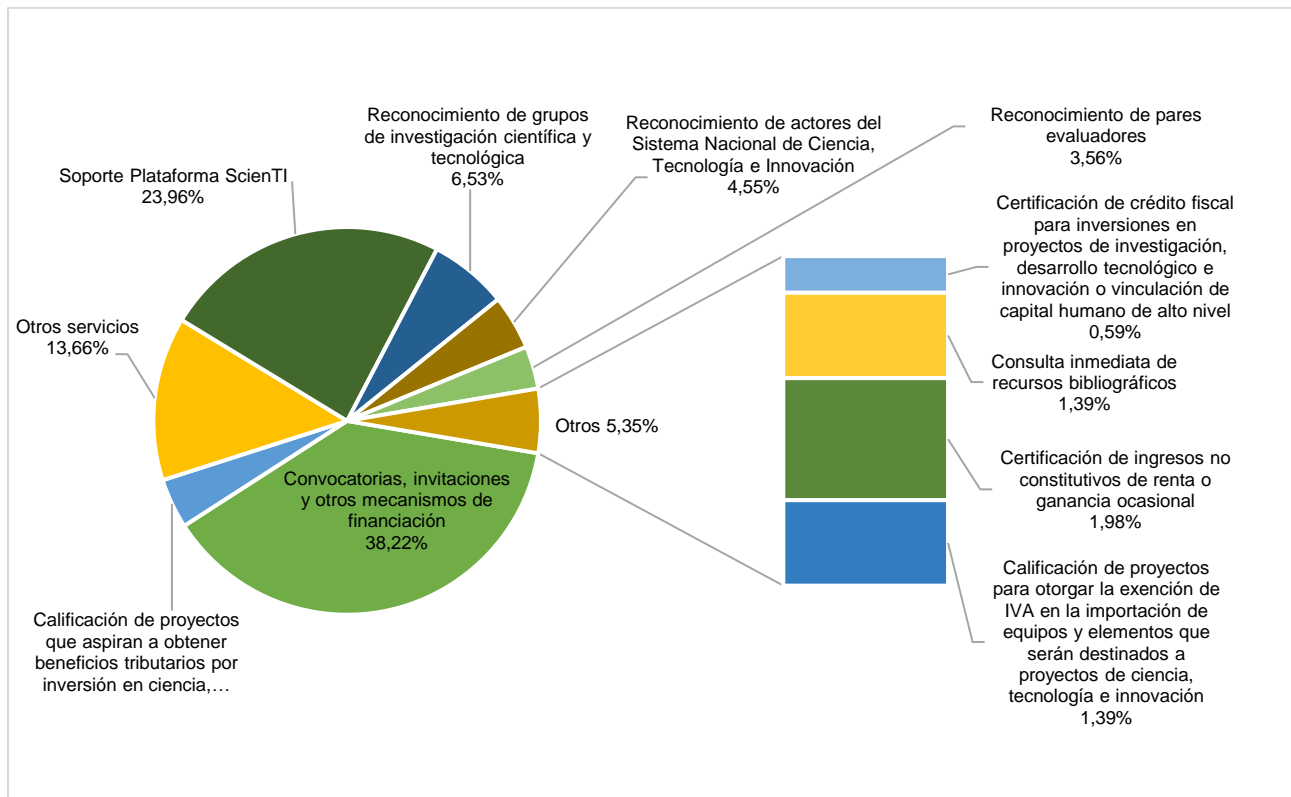


Por otra parte, esta es la proporción de las personas que manifiestan tener una discapacidad y las que manifiestan pertenecer a un grupo étnico en particular:



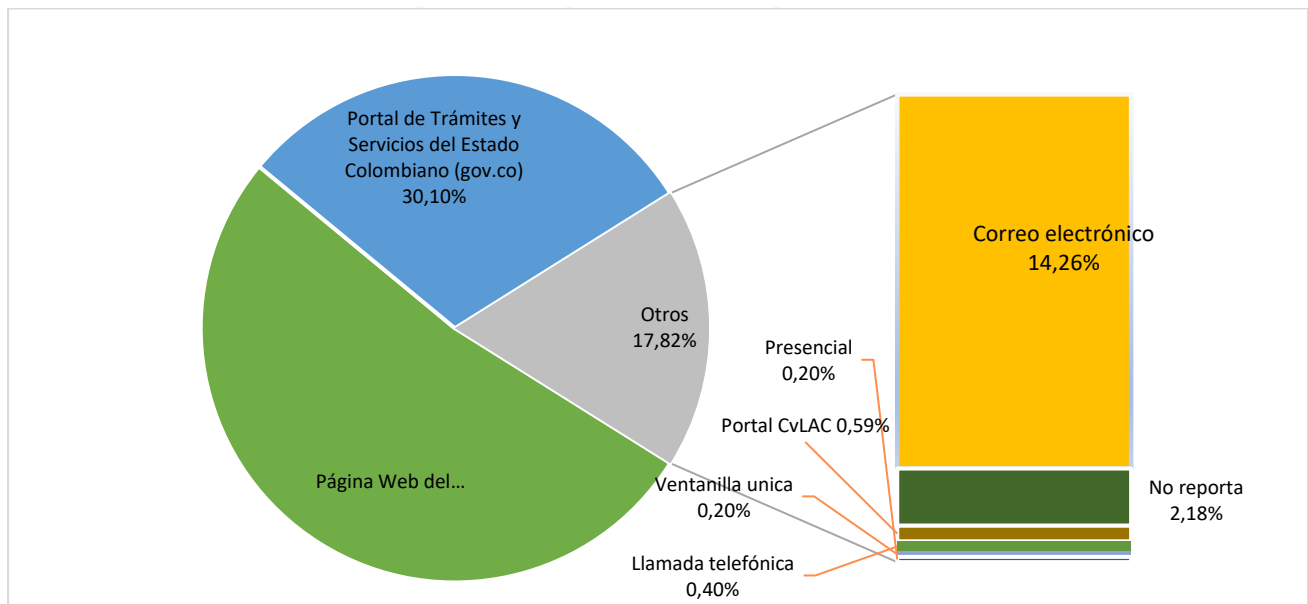
2.3. Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados

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 83,07%:

Trámite \ 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	90,91%	75,76%	84,85%	84,85%	81,25%	87,50%	84,19%
Otros trámites de beneficios tributarios	90,00%	90,00%	80,00%	90,00%	90,00%	100,00%	90,00%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos de financiación	84,90%	78,13%	76,56%	85,26%	75,13%	84,13%	80,68%
Soporte plataforma ScienTI	94,96%	94,17%	92,56%	95,00%	92,56%	95,73%	94,16%
Calificación de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en ciencia, tecnología e innovación	80,95%	66,67%	80,00%	85,00%	75,00%	89,47%	79,52%
Reconocimiento de actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	73,91%	69,57%	77,27%	78,26%	77,27%	81,82%	76,35%
Otros servicios	88,57%	84,06%	83,10%	86,57%	81,43%	92,65%	86,06%

Consulta inmediata de recursos bibliográficos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Reconocimiento de pares evaluadores	83,33%	83,33%	77,78%	76,47%	83,33%	88,89%	82,19%
Publindex	57,14%	42,86%	57,14%	71,43%	50,00%	66,67%	57,54%
Promedio por criterio	84,47%	78,45%	80,93%	85,28%	80,60%	88,68%	83,07%

4. 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 segundo semestre del 2023, se considera importante 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.

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

www.minciencias.gov.co