

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Atención al Ciudadano
Semestre II - 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	6
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	9
5.Oportunidades de mejora	10

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 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.

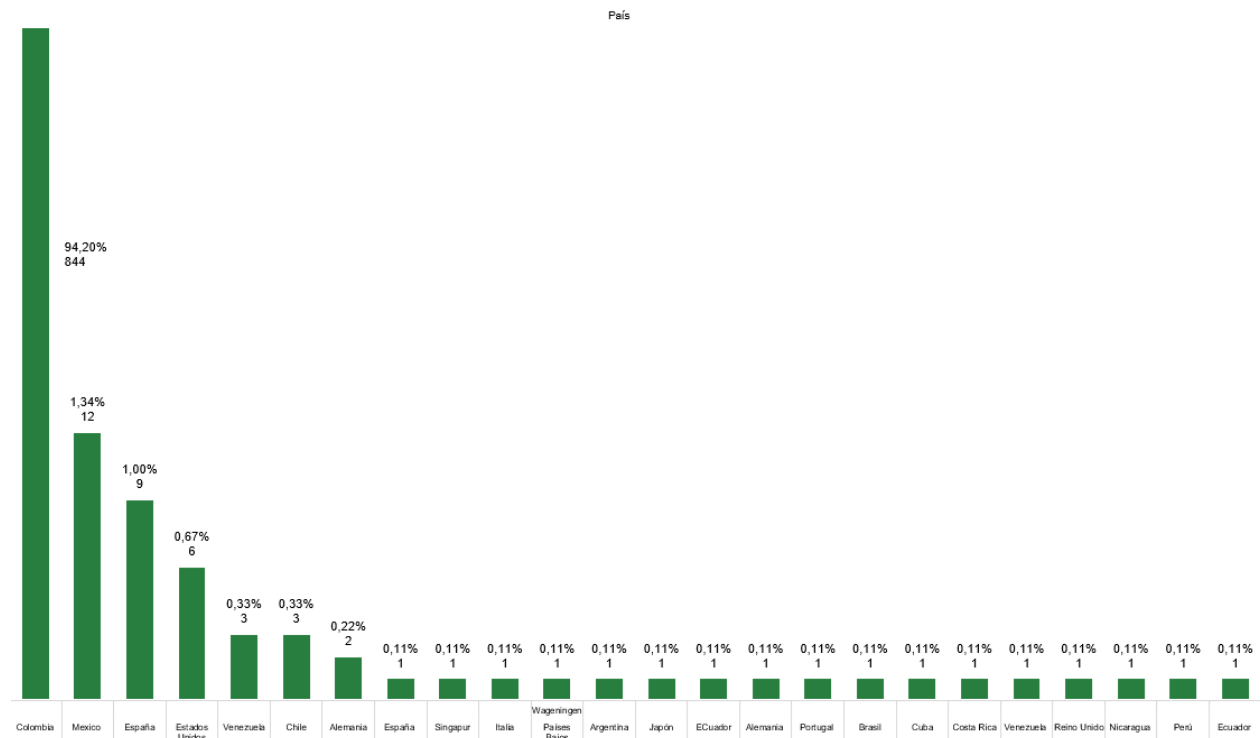
2. Caracterización

La encuesta fue remitida a una población total de 125.000 personas. Al calcular una muestra representativa respecto de la población total se obtiene un número de 384 personas, para un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

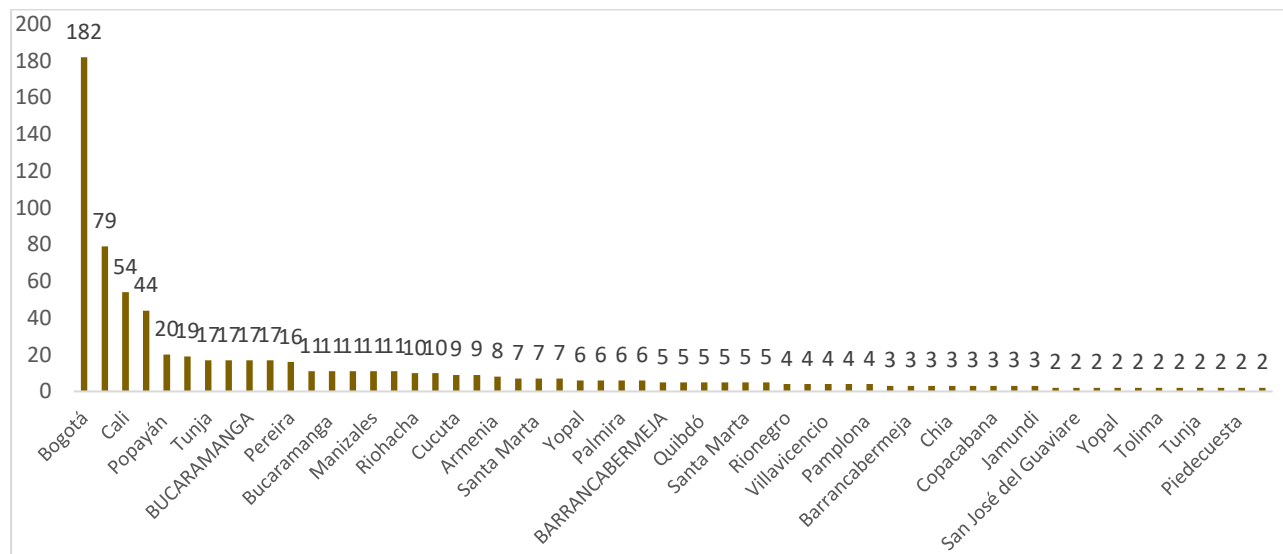
Al culminar el periodo de recepción de encuestas se recibieron respuestas por parte de 896 personas. En ese sentido, es posible afirmar que esta encuesta cuenta, por lo menos, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

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:

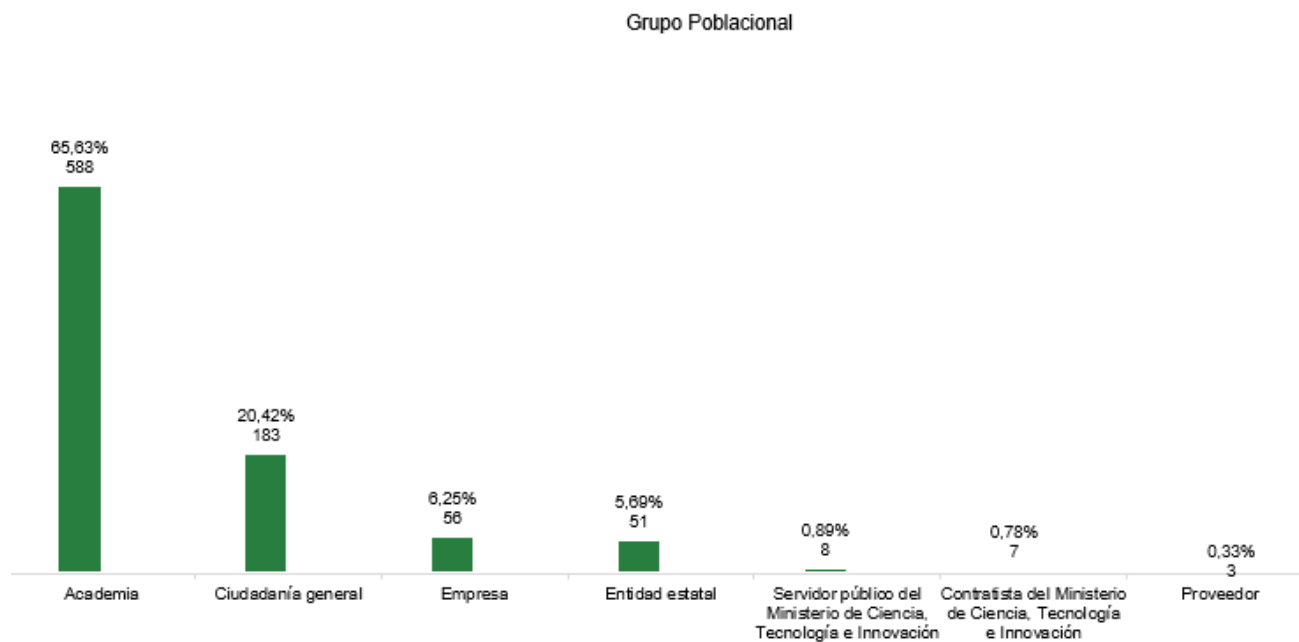


Por su parte, aquellas que residen en Colombia mencionaron las siguientes ciudades de residencia:

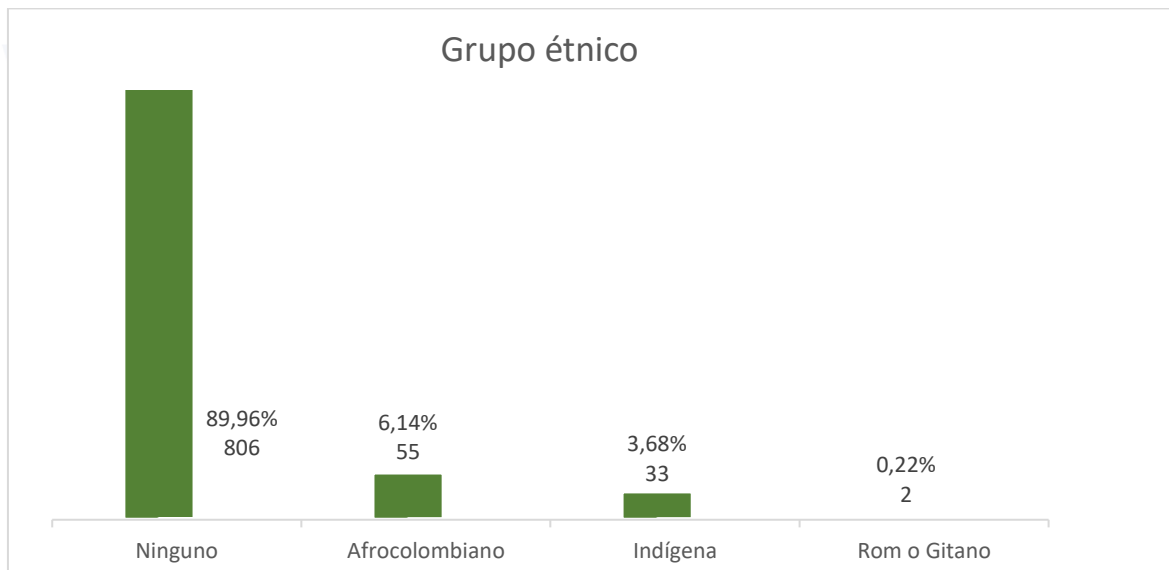
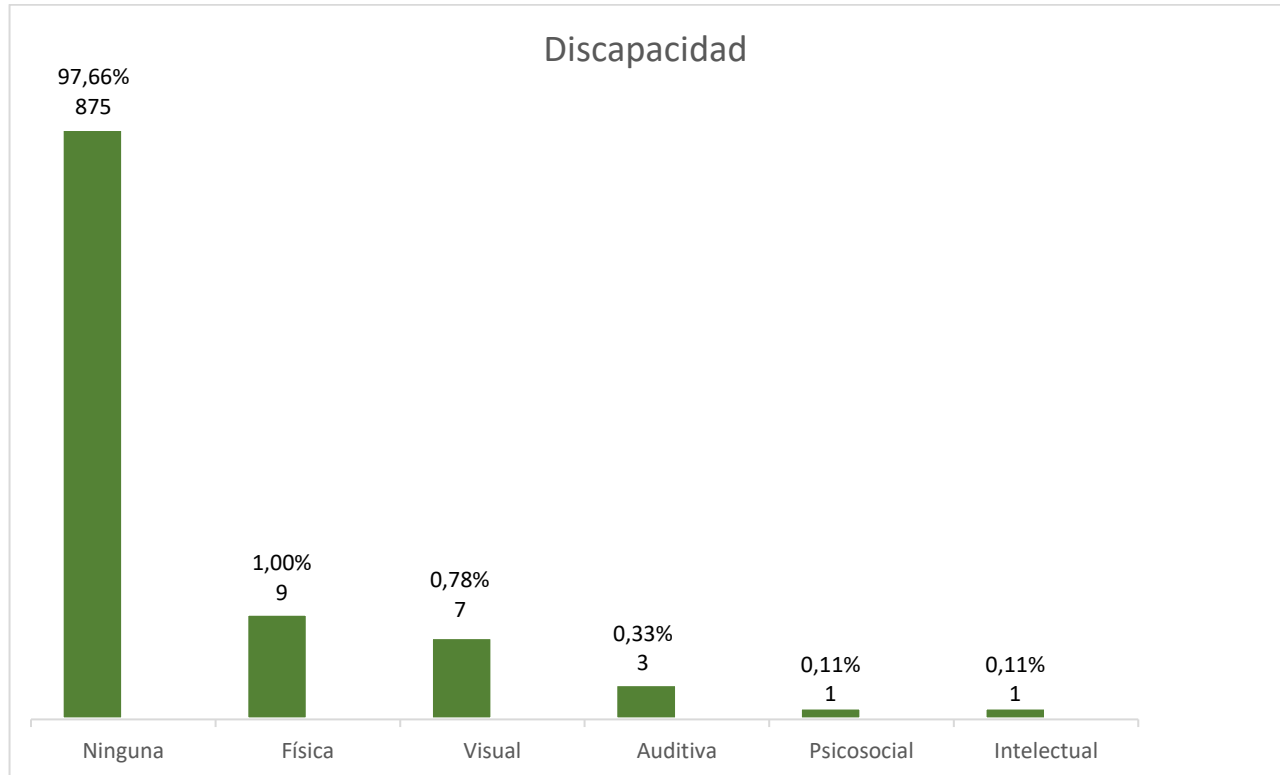


2.2. Características de los encuestados

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:

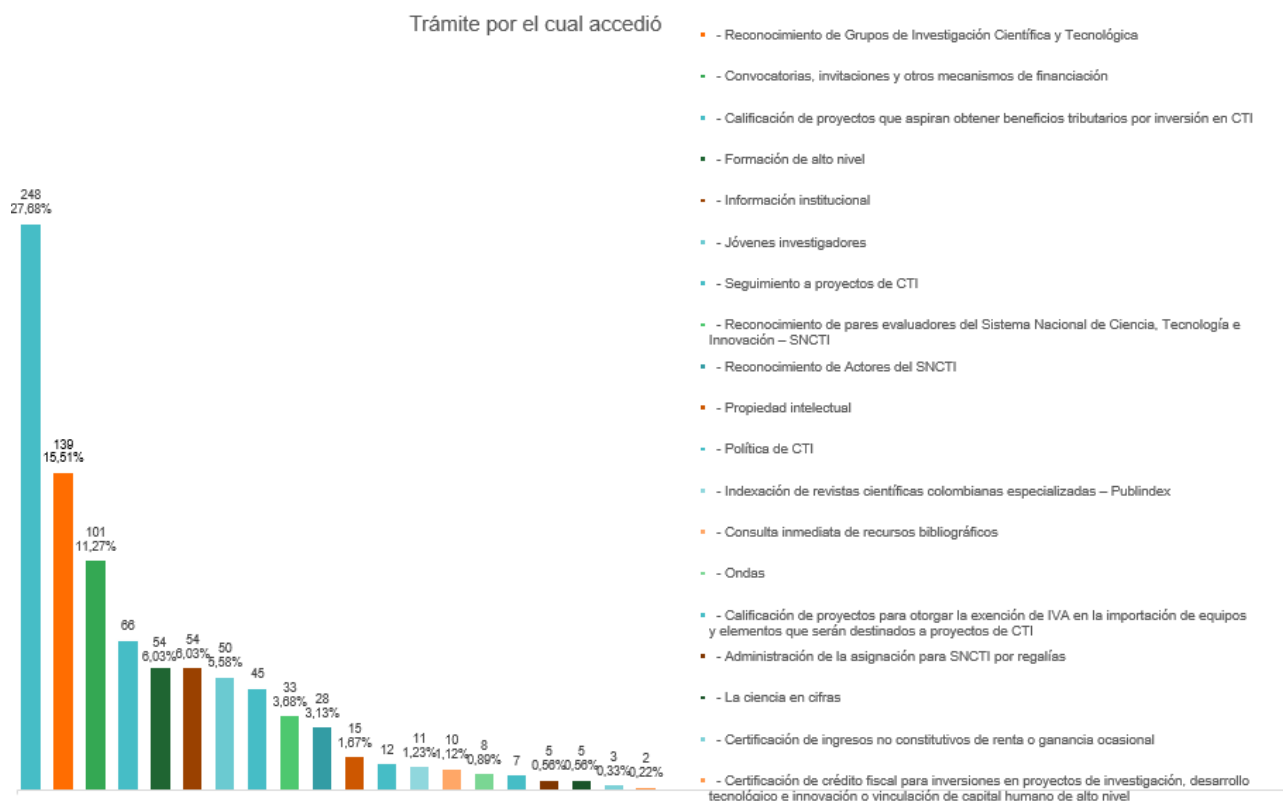


Por otra parte, este es la proporción de las personas que manifiestan tener una discapacidad y las que manifiestan pertenecer a un grupo étnico en particular:



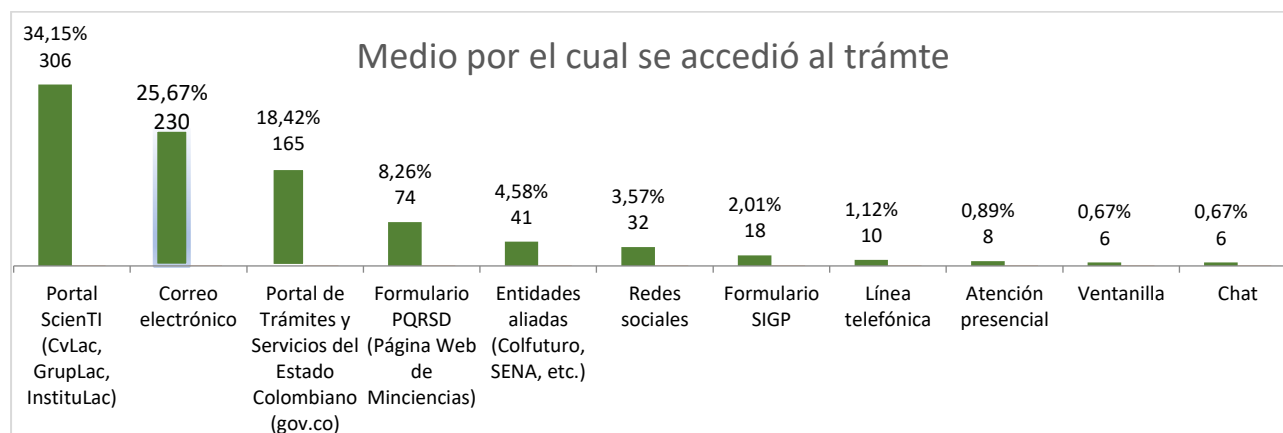
2.3. Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados

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



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.	55%	29%	8%	8%	49%	32%	11%	8%	45%	36%	9%	11%	50%	33%	7%	11%	51%	27%	9%	13%	56%	28%	11%	6%
Publindex	36%	55%	9%	0%	36%	45%	9%	9%	27%	55%	9%	9%	50%	40%	10%	0%	36%	45%	9%	9%	45%	45%	9%	0%
Formación de alto nivel	59%	33%	4%	4%	57%	30%	7%	6%	55%	30%	9%	6%	58%	34%	4%	4%	53%	36%	6%	6%	61%	27%	8%	4%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	49%	31%	13%	6%	49%	27%	14%	10%	40%	30%	16%	14%	47%	36%	11%	7%	42%	30%	12%	16%	53%	32%	8%	7%
Información institucional	62%	31%	3%	3%	63%	28%	7%	2%	57%	29%	9%	5%	68%	25%	7%	0%	60%	25%	11%	5%	70%	21%	4%	5%
Ondas y Jóvenes investigadores	43%	47%	5%	5%	40%	45%	12%	3%	43%	47%	7%	3%	45%	36%	14%	5%	40%	45%	10%	5%	46%	39%	11%	5%
Reconocimiento de actores	43%	43%	11%	4%	36%	39%	21%	4%	37%	41%	11%	11%	46%	36%	14%	4%	42%	35%	15%	8%	54%	29%	17%	0%
Reconocimiento de grupos de investigación	57%	29%	8%	6%	55%	30%	10%	4%	54%	33%	8%	5%	56%	29%	9%	6%	58%	32%	4%	6%	58%	33%	5%	5%
Reconocimiento de pares evaluadores	64%	27%	6%	3%	52%	36%	9%	3%	59%	25%	13%	3%	55%	33%	9%	3%	56%	31%	9%	3%	68%	23%	10%	0%
Seguimiento a proyectos	44%	40%	12%	4%	46%	34%	12%	8%	43%	39%	8%	10%	51%	29%	6%	14%	46%	32%	10%	12%	51%	35%	8%	6%
Política de ciencia, tecnología e innovación	60%	30%	0%	10%	60%	20%	0%	20%	55%	18%	18%	9%	64%	18%	0%	18%	50%	25%	8%	17%	64%	27%	0%	9%
Portal de ScienTI	51%	33%	11%	4%	45%	35%	14%	6%	47%	32%	12%	8%	50%	30%	12%	8%	48%	32%	13%	6%	51%	34%	11%	4%
Propiedad Intelectual	38%	46%	13%	4%	33%	50%	13%	4%	38%	38%	17%	8%	42%	38%	8%	13%	33%	42%	17%	8%	39%	43%	9%	9%

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 83,80%:

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
Beneficios tributarios para actividades de CTel.	84,21%	81,33%	80,26%	82,89%	77,33%	83,33%	81,56%
Publindex	90,91%	81,82%	81,82%	90,00%	81,82%	90,91%	86,21%
Formación de alto nivel	92,59%	87,04%	84,91%	92,45%	88,68%	88,24%	88,98%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	80,81%	76,00%	69,39%	82,18%	71,43%	84,21%	77,34%
Información institucional	93,10%	91,23%	86,21%	92,98%	84,21%	91,07%	89,80%
Ondas y Jóvenes investigadores	89,66%	84,48%	89,66%	81,03%	84,48%	84,21%	85,59%
Reconocimiento de actores	85,71%	75,00%	77,78%	82,14%	76,92%	83,33%	80,15%
Reconocimiento de grupos de investigación	86,33%	85,61%	86,86%	84,89%	89,63%	90,91%	87,37%
Reconocimiento de pares evaluadores	90,91%	87,88%	84,38%	87,88%	87,50%	90,32%	88,14%
Seguimiento a proyectos	84,00%	80,00%	81,63%	79,59%	78,00%	85,71%	81,49%
Política de ciencia, tecnología e innovación	90,00%	80,00%	72,73%	81,82%	75,00%	90,91%	81,74%
Portal de ScienTI	84,21%	79,76%	79,32%	79,76%	80,42%	84,58%	81,34%

Propiedad Intelectual	83,33%	83,33%	75,00%	79,17%	75,00%	82,61%	79,74%
Promedio por criterio	87,37%	82,58%	80,76%	84,37%	80,80%	86,95%	83,80%

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	740
Inoportunidad en la atención a una solicitud	43
Dificultades en el funcionamiento de la plataforma	41
Falta de claridad en la información suministrada	28
Dificultad en el uso de las plataformas	25
Falta de acompañamiento	10
Baja disponibilidad del personal de atención	4
Tiempo reducido para participar en las convocatorias	3
Ineficiencia administrativa	2

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

Sugerencia	Número de encuestados
Ninguna	642
Mejorar las plataformas para que sean más amigables	70
Mejorar la oportunidad de las respuestas y los procedimientos	61
Mejorar la comunicación en los distintos canales de atención	29
Mejorar la claridad de la información	17
Mejorar las posibilidades para acceder a programas o becas	13
Ampliar el tiempo de sección en la página, ya que se bloquea muy rápido	11
Implementar opciones de soluciones como vídeos orientadores	9
Ampliar los plazos establecidos para cumplir con los requisitos de las convocatorias	7
Mejorar la capacitación del personal	6
Reforzar el acompañamiento personalizado	4
Mejorar la articulación con otras entidades públicas	4
Cumplir los compromisos de la entidad	4
Evitar reprocesos	4
Ampliar la cantidad de cupos disponibles	3
Mantener actualizada la plataforma	3
Generar espacios de participación ciudadana para la estructuración de convocatorias	3
Realizar seguimiento a los beneficiarios de las convocatorias	2

Realizar veeduría a los evaluadores	1
Generar espacios de interacción con becarios	1
En los formularios en la pregunta sobre calificación de servicios se sugiere que sea de múltiple respuesta	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 segundo 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