COLCIENCIAS

GOBIERNO DE COLOMBIA

Encuesta de Satisfacción del Servicio

I Semestre de 2018

Objetivo:

Medir el impacto de la política de servicio al ciudadano en Colciencias, con el fin de satisfacer los intereses de los ciudadanos y grupos de interés en materia de atención.

Cada proceso debe asegurar que:

- *Presta una atención al cliente con calidad en todos los ámbitos.*
- *Responde en el menor tiempo posible los requerimientos que sean presentados, sin que se excedan los términos de ley.*
- *Brinda 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 y grupos de interés 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 DE LA ENCUESTA

COLCIENCIAS | GOBIERNO DE COLOMBIA

Universo:

Instituciones y personas que presentaron peticiones de manera electrónica ante Colciencias, durante el Primer Semestre de 2018.

Muestra:

Se calcula de acuerdo a la formula de la calculadora Survey Monkey https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/

Proceso:

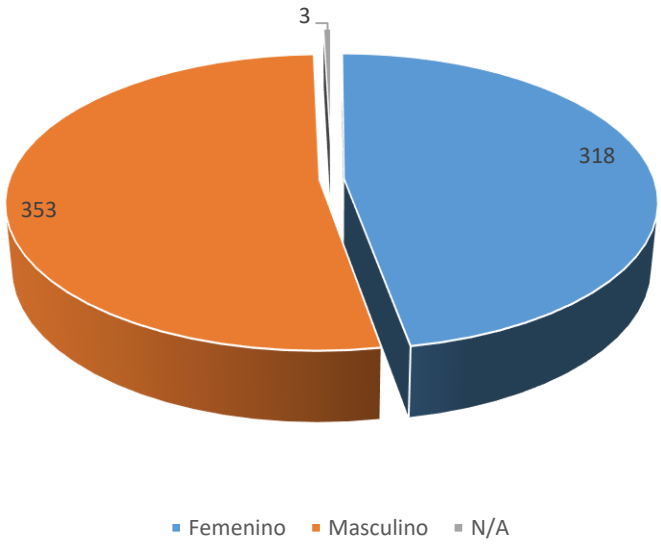
*Contamos con un universo **44,514** contactos repartidos entre el I trimestre (19,339) y II trimestre (25,175) contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvieron **1,524** contactos de los cuales **674** la respondieron.*

Escalas de medición:

Las preguntas realizadas tienen escala de valoración para las respuestas de 1-5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mejor puntuación al ítem evaluado.

I. DATOS PERSONALES

Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	318	47%
Masculino	353	52%
N/A	3	0%

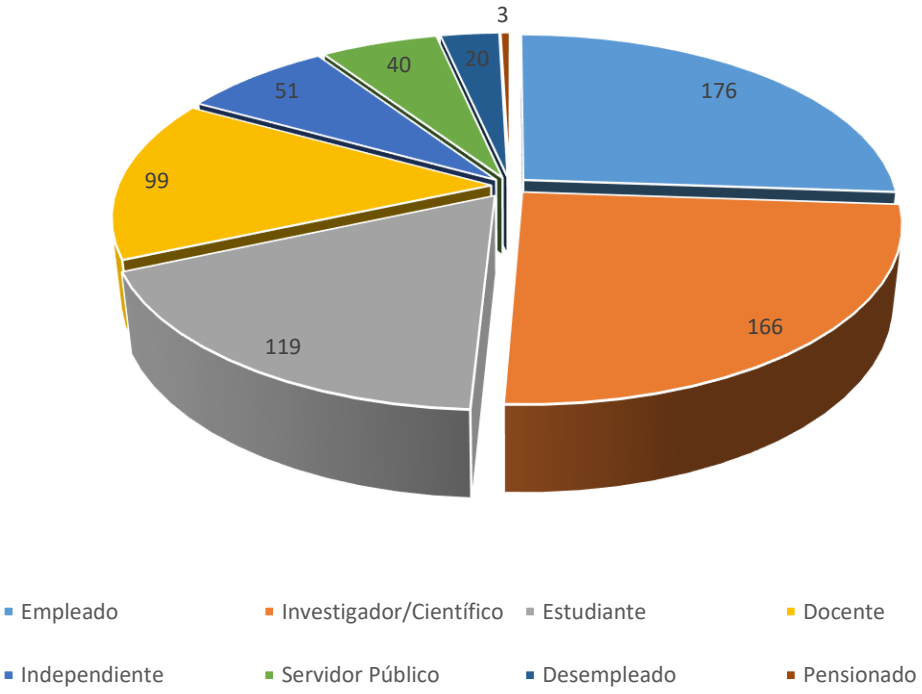


El 52% de los ciudadanos que contactan a Colciencias son de género masculino

I. DATOS PERSONALES

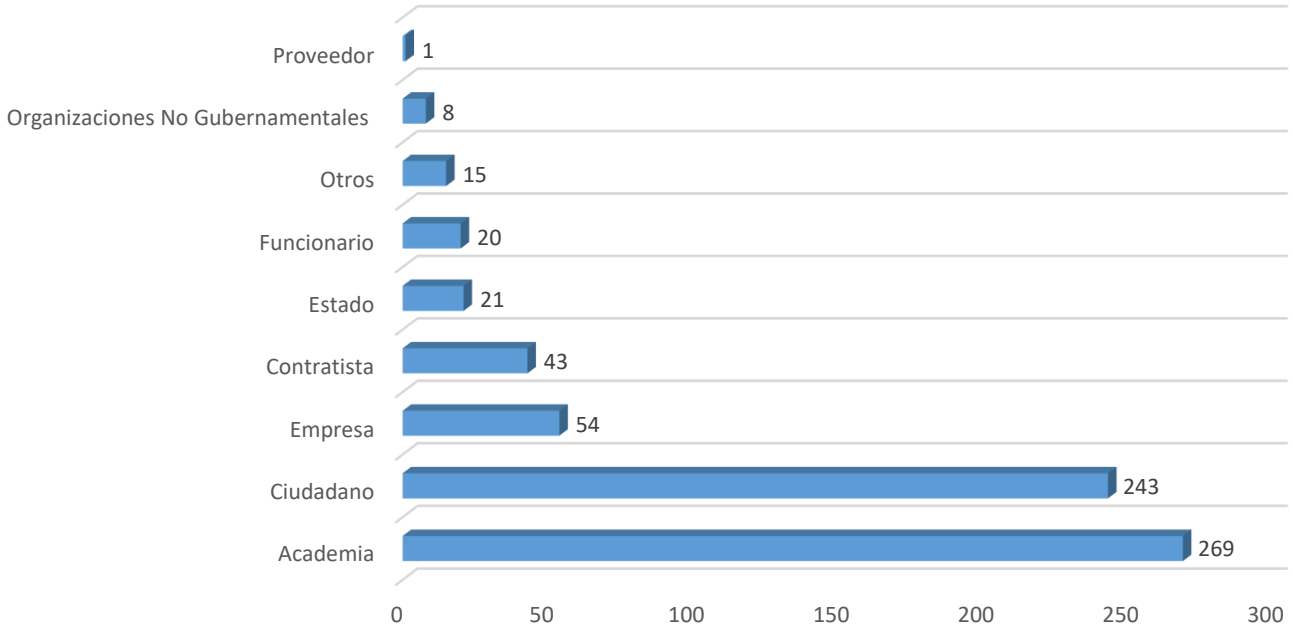
Ocupación	Cantidad	Porcentaje
Empleado	176	26%
Investigador/Científico	166	25%
Estudiante	119	18%
Docente	99	15%
Independiente	51	8%
Servidor Público	40	6%
Desempleado	20	3%
Pensionado	3	0%

Ocupación *del Ciudadano en el Tramite*



El 26,35% de las personas que contactan a Colciencias son Empleado, seguido por Investigador/Científico 25,78%

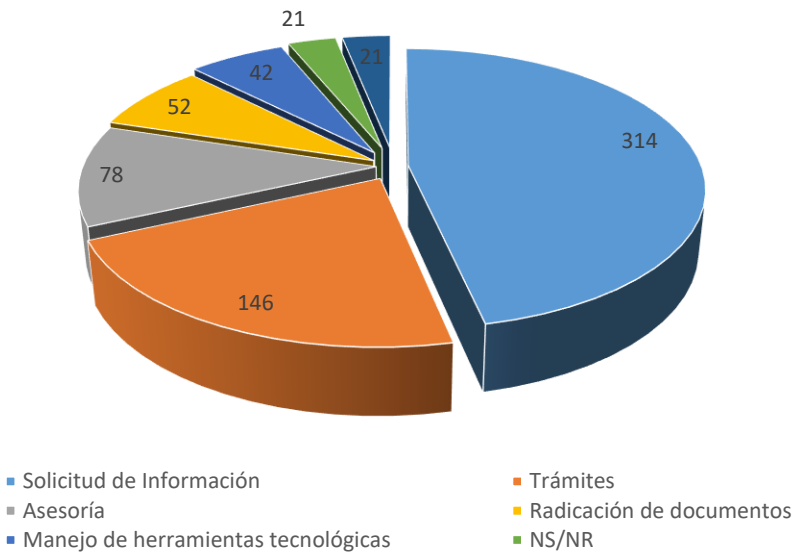
Grupo de Interés	N°	% Grupo de interes
Academia	269	40%
Ciudadano	243	36%
Empresa	54	8%
Contratista	43	6%
Estado	21	3%
Funcionario	20	3%
Otros	15	2%
Organizaciones No Gubernamentales	8	1%
Proveedor	1	0%

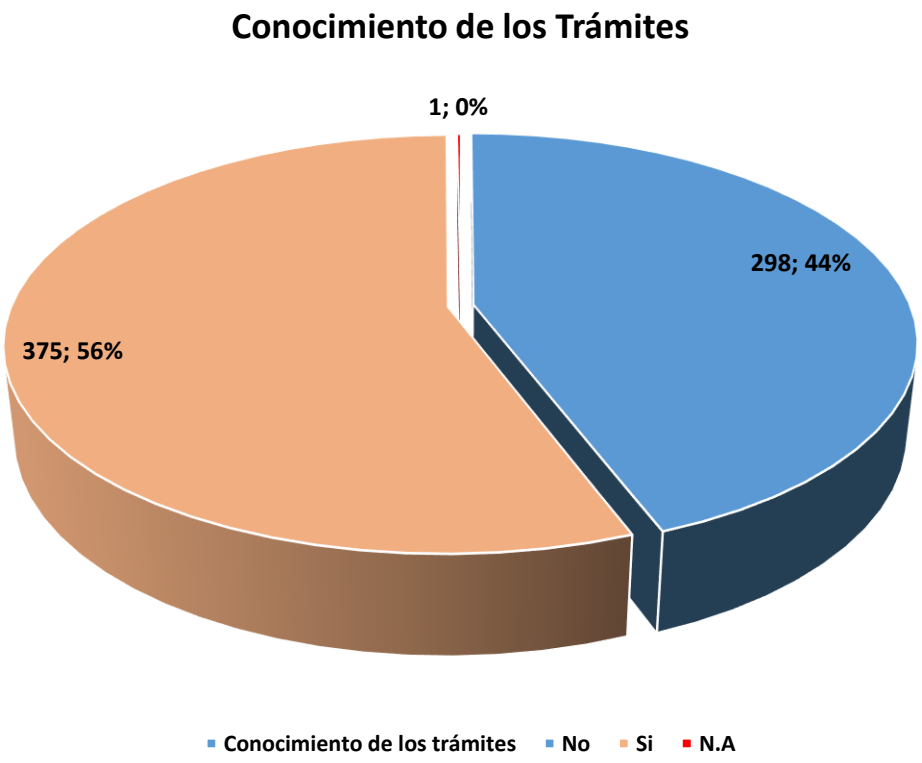


II. TIPO DE GESTIÓN

Tipo de gestión	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Información	314	47%
Trámites	146	22%
Asesoría	78	12%
Radicación de documentos	52	8%
Manejo de herramientas tecnológicas	42	6%
NS/NR	21	3%
Radicación de queja o reclamo	21	3%

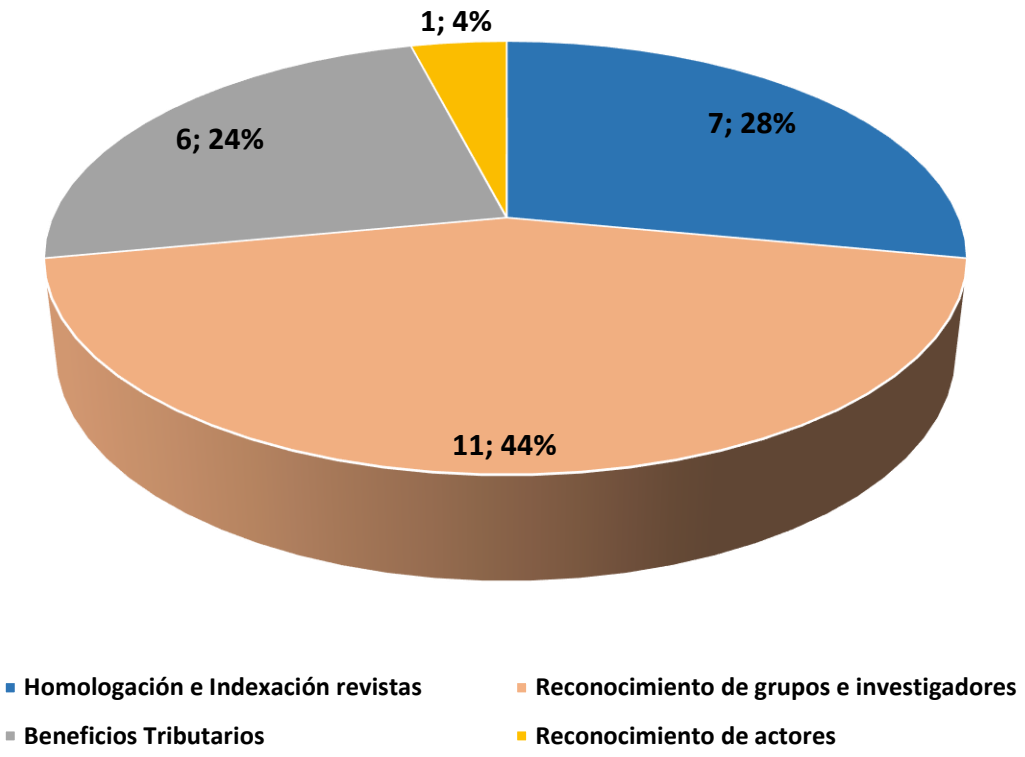
Mayor recurrencia a contactarse con Colciencias



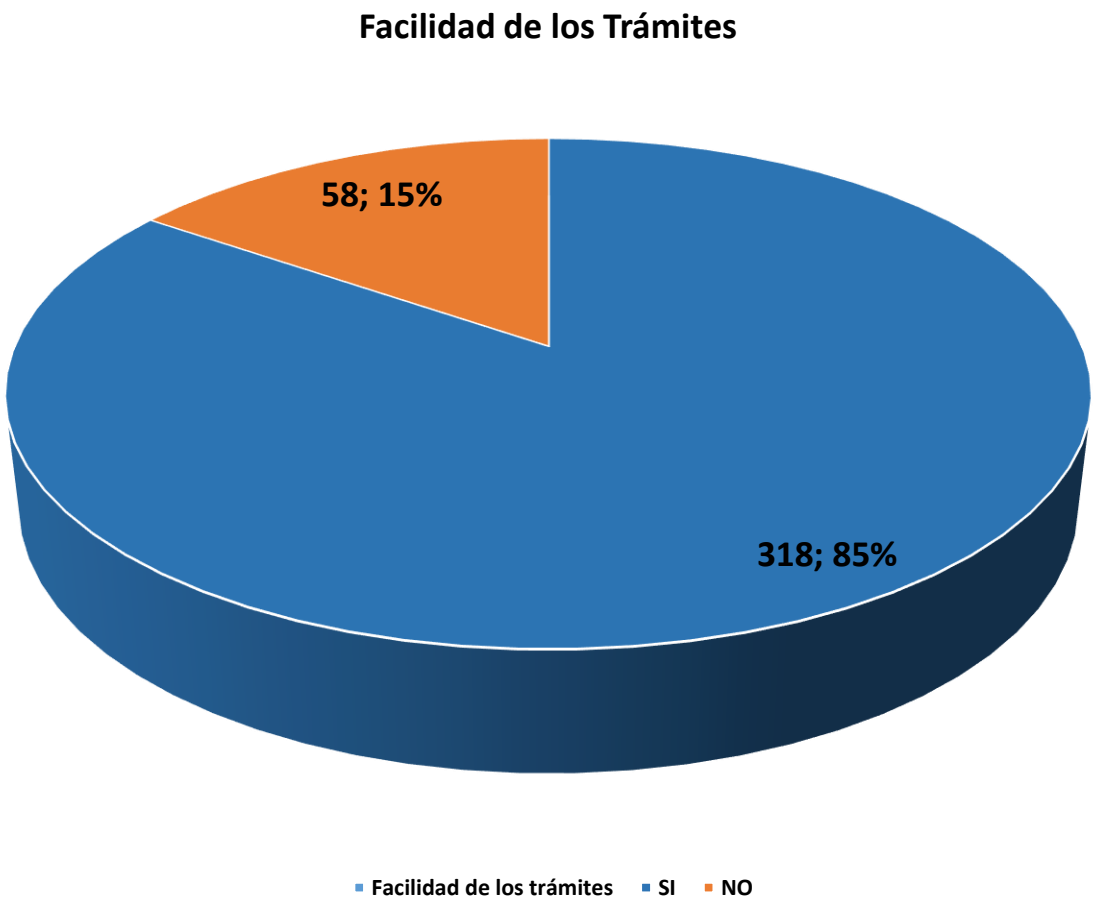


El 44% de los ciudadanos manifiesta que **no conoce** los trámites

Trámites conocidos



El trámite de mayor conocimiento es el reconocimiento de grupos e investigadores



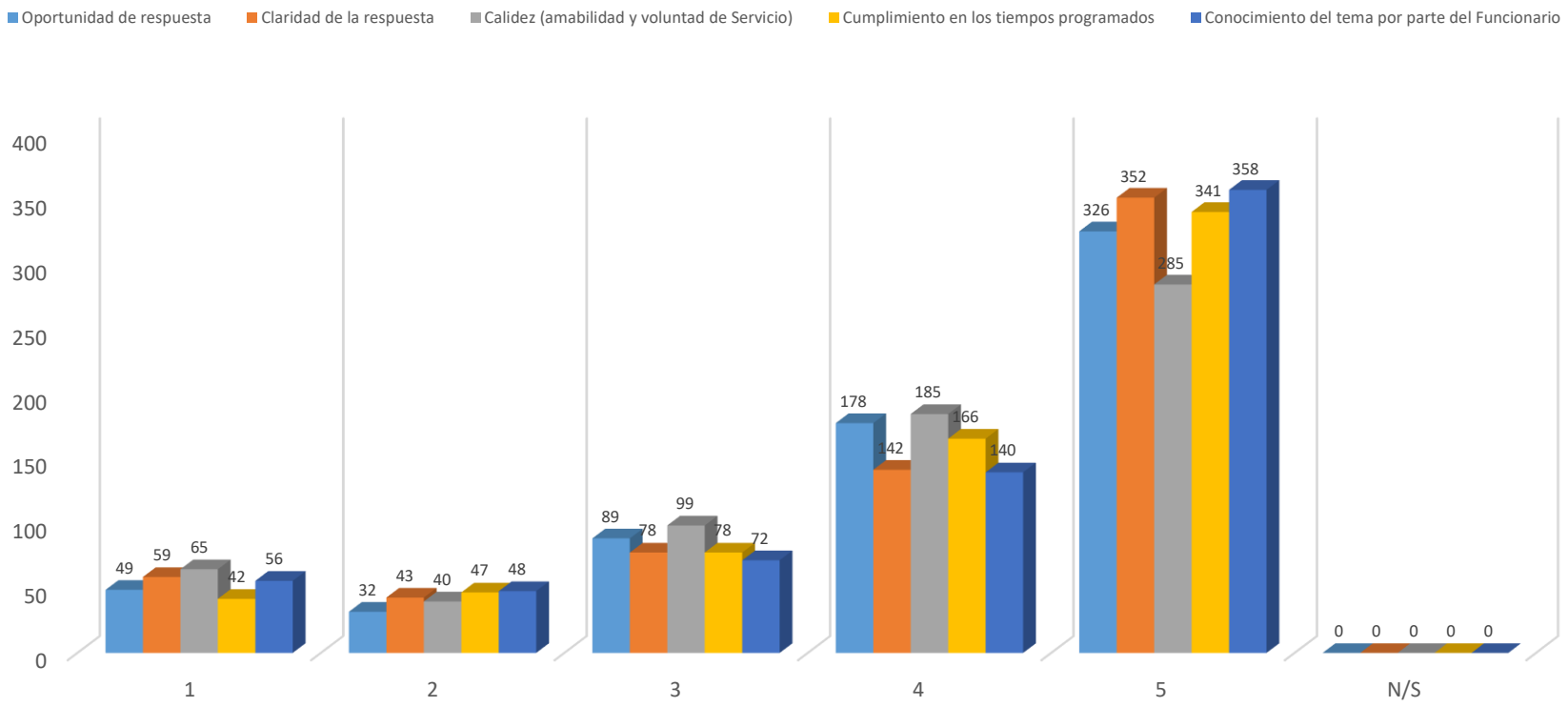
El 85% de los usuarios consideran que los tramites son de fácil acceso

IV. NECESIDADES E INTERESES
Calidad del Servicio

COLCIENCIAS

GOBIERNO DE COLOMBIA

	Menor (1) a Mayor importancia (5)											
Calidad del Servicio	**1**		**2**		**3**		**4**		**5**		**N/S**	
Oportunidad de respuesta	49	7%	32	5%	89	13%	178	26%	326	48%	0	0%
Claridad de la respuesta	59	9%	43	6%	78	12%	142	21%	352	52%	0	0%
Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)	65	10%	40	6%	99	15%	185	27%	285	42%	0	0%
Cumplimiento en los tiempos programados	42	6%	47	7%	78	12%	166	25%	341	51%	0	0%
Conocimiento del tema por parte del Funcionario	56	8%	48	7%	72	11%	140	21%	358	53%	0	0%

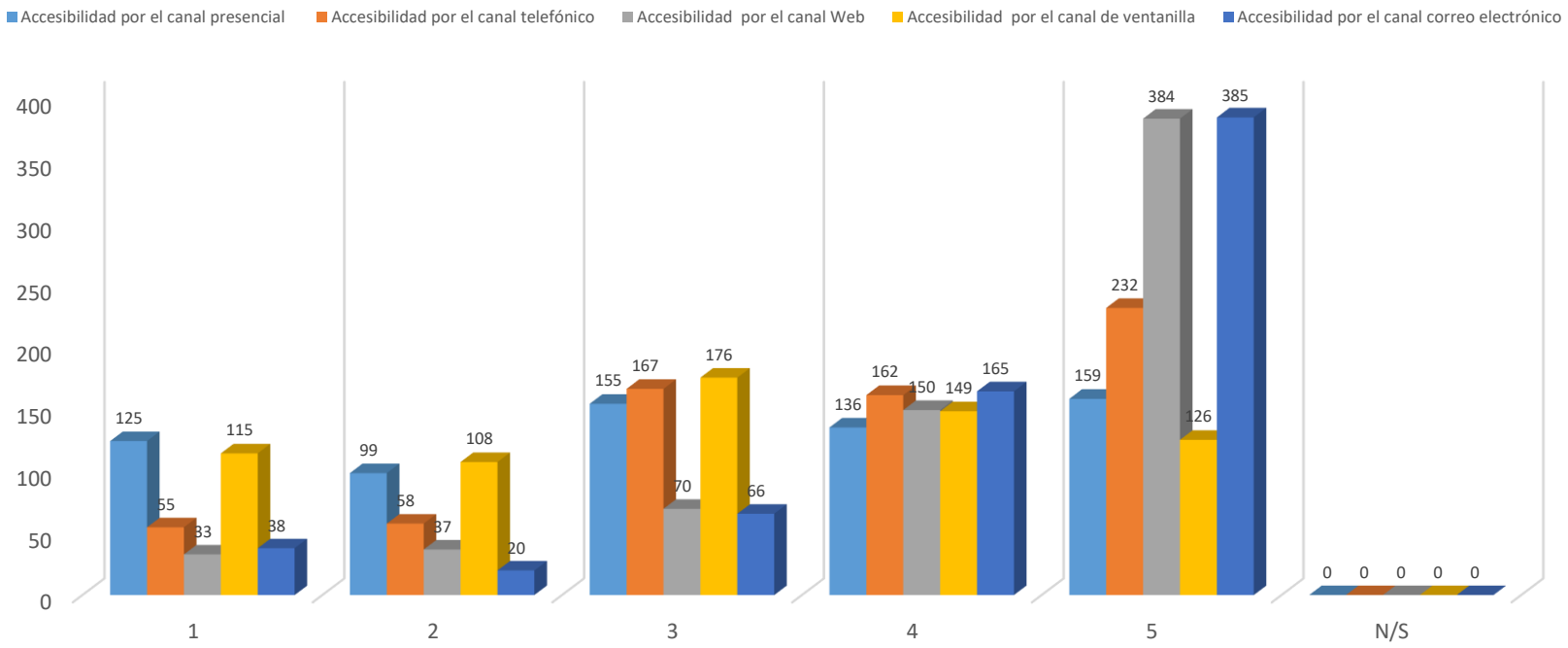


IV. NECESIDADES E INTERESES
Canales de Atención

COLCIENCIAS

GOBIERNO DE COLOMBIA

	Menor (1) a Mayor importancia (5)											
Calidad del Servicio	**1**		**2**		**3**		**4**		**5**		**N/S**	
Accesibilidad por el canal presencial	125	19%	99	15%	155	23%	136	20%	159	24%	0	0%
Accesibilidad por el canal telefónico	55	8%	58	9%	167	25%	162	24%	232	34%	0	0%
Accesibilidad por el canal Web	33	5%	37	5%	70	10%	150	22%	384	57%	0	0%
Accesibilidad por el canal de ventanilla	115	17%	108	16%	176	26%	149	22%	126	19%	0	0%
Accesibilidad por el canal correo electrónico	38	6%	20	3%	66	10%	165	24%	385	57%	0	0%

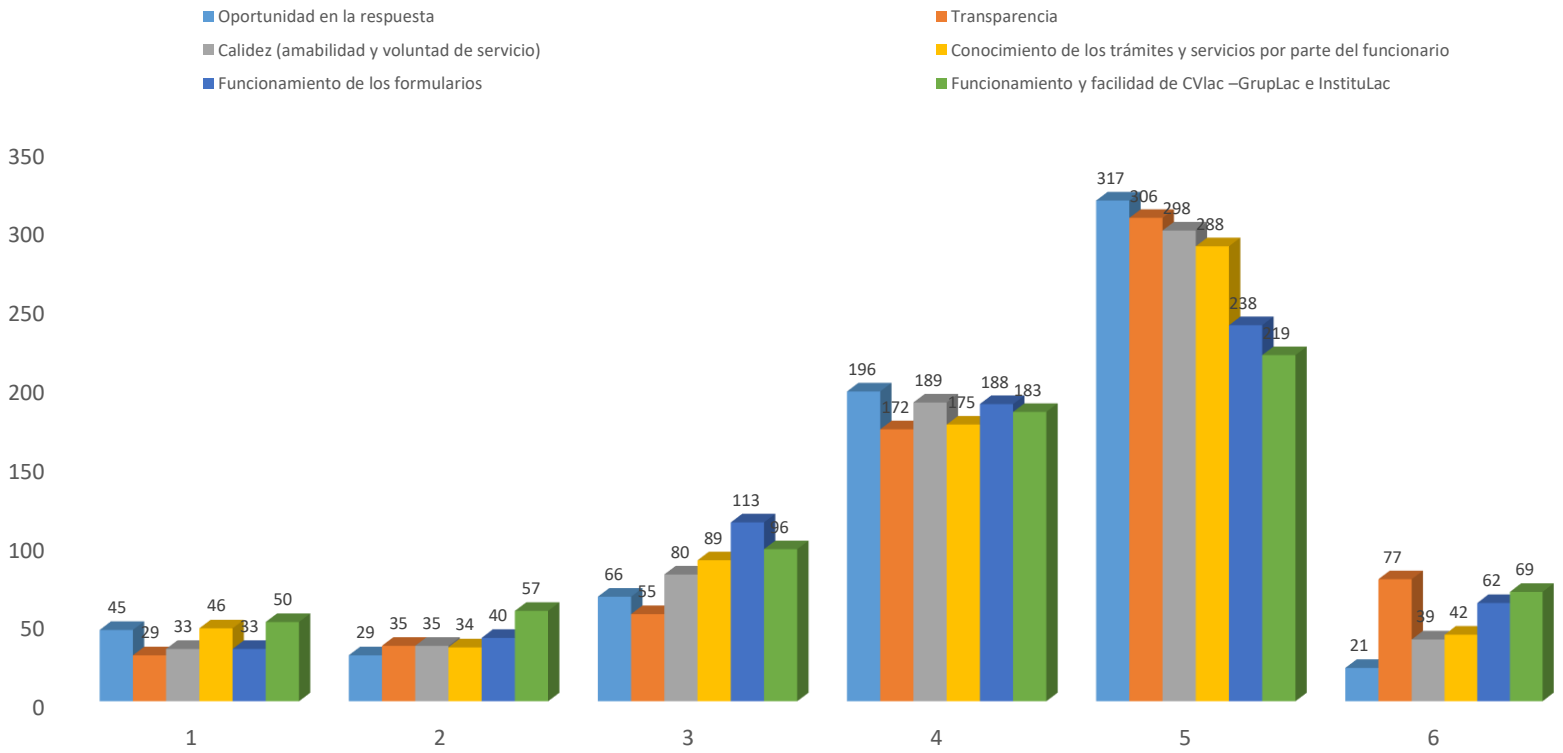


V. SATISFACCIÓN
Calidad del Servicio

COLCIENCIAS

GOBIERNO DE COLOMBIA

	Menor (1) a Mayor importancia (5)											
Satisfaccion Calidad del Servicio	**1**		**2**		**3**		**4**		**5**		**N/S**	
Oportunidad en la respuesta	45	7%	29	4%	66	10%	196	29%	317	47%	21	3%
Transparencia	29	4%	35	5%	55	8%	172	26%	306	45%	77	11%
Calidez (amabilidad y voluntad de servicio)	33	5%	35	5%	80	12%	189	28%	298	44%	39	6%
Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario	46	7%	34	5%	89	13%	175	26%	288	43%	42	6%
Funcionamiento de los formularios	33	5%	40	6%	113	17%	188	28%	238	35%	62	9%
Funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac	50	7%	57	8%	96	14%	183	27%	219	32%	69	10%

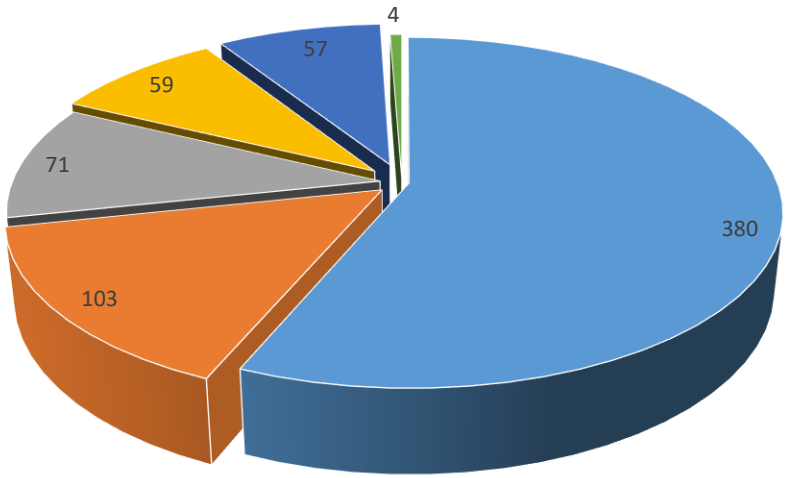


VI. PERTINENCIA

Pertinencia	N°	Porcentaje
Lidera los temas de Ciencia Tecnología e Innovación en el país	380	56%
Propicia el fortalecimiento de la capacidad científica, tecnológica y de innovación del país	103	15%
Promueve y apoya la formación de alto nivel y la investigación en Colombia.	71	11%
Ninguna de las anteriores	59	9%
Genera e integra el conocimiento al desarrollo social, económico, cultural y territorial del país.	57	8%
Fortalece el desarrollo regional a través de los Consejos Departamentales de Ciencia, Tecnología e Innovación.	4	1%

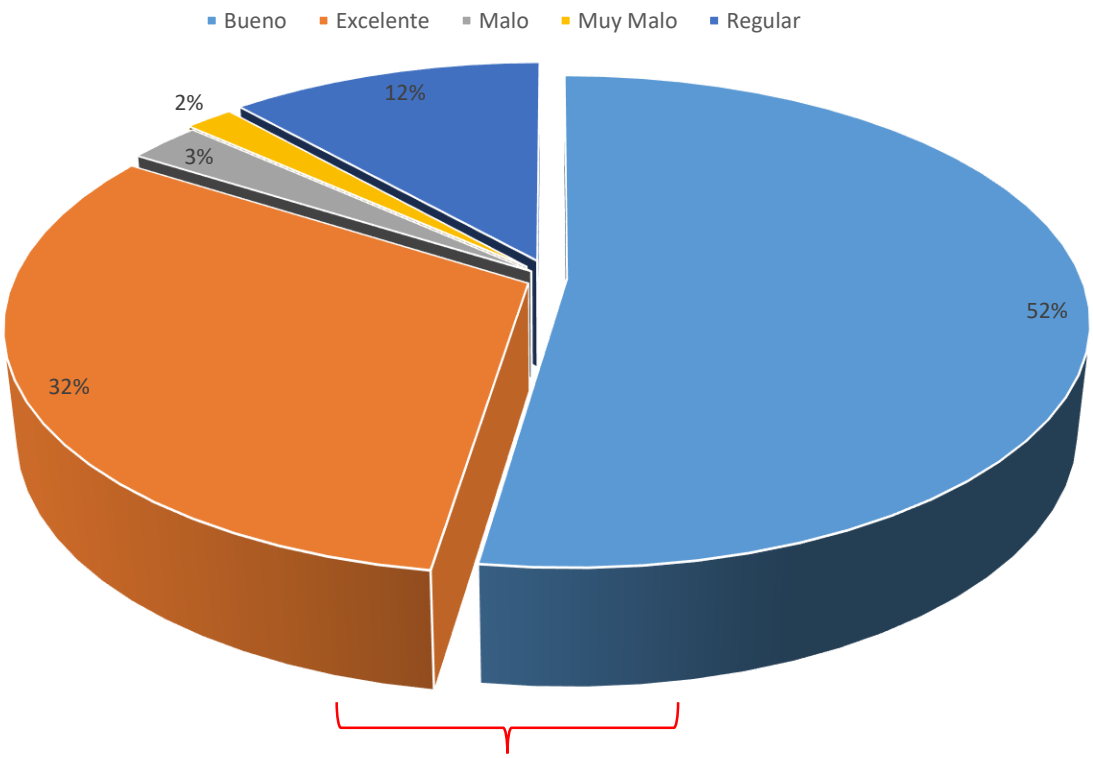
Hace referencia a la percepción que tiene los ciudadanos de Colciencias respecto a su actuar frente a la misión de la entidad

VI. PERTINENCIA



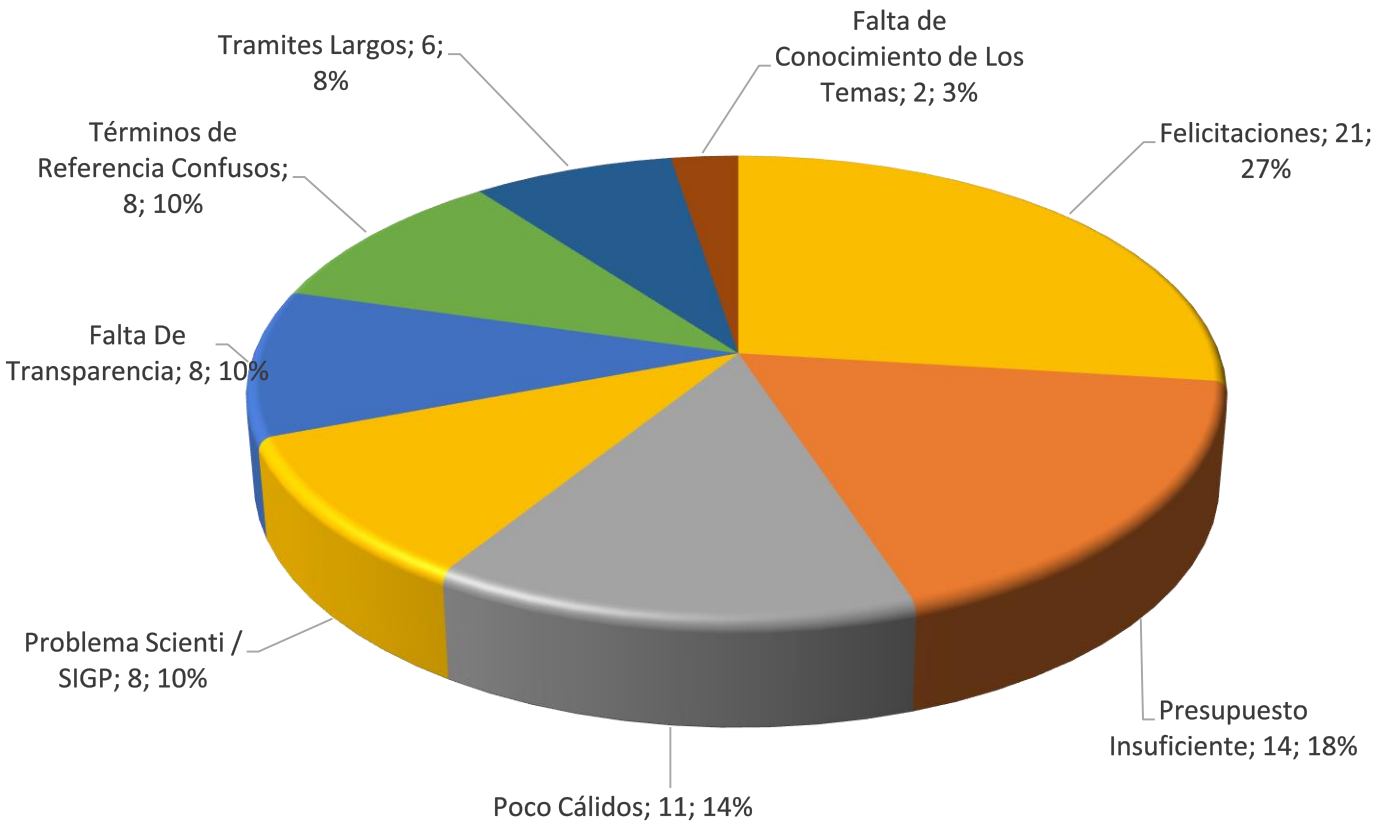
- Lidera los temas de Ciencia Tecnología e Innovación en el país
- Propicia el fortalecimiento de la capacidad científica, tecnológica y de innovación del país
- Promueve y apoya la formación de alto nivel y la investigación en Colombia.
- Ninguna de las anteriores
- Genera e integra el conocimiento al desarrollo social, económico, cultural y territorial del país.
- Fortalece el desarrollo regional a través de los Consejos Departamentales de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Hace referencia a la percepción que tiene los ciudadanos de Colciencias respecto a su actuar frente a la misión de la entidad

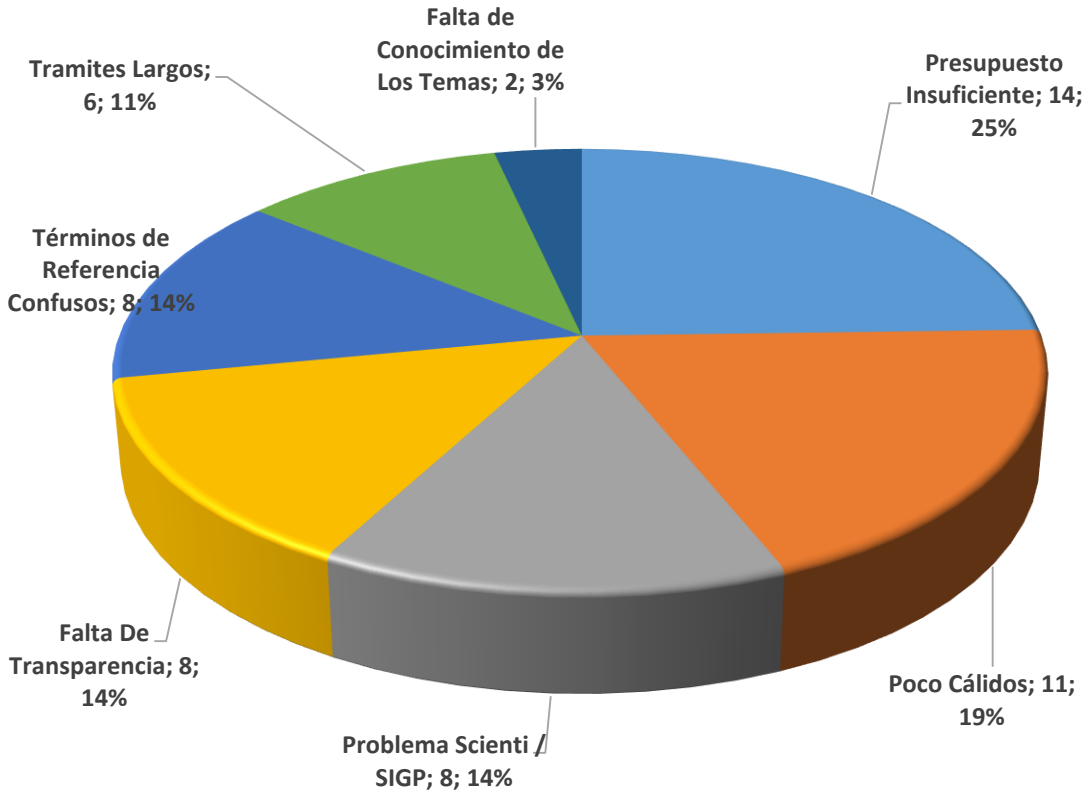


*La encuesta de servicio fue de **84%***

Se evidencia una mejora de 8 puntos porcentuales frente al semestre anterior, con 76% en la calidad del servicio. La cual se toma de los que califican a Colciencias entre excelente y bueno.


Tramites Largos; 6; 8%
Falta de Conocimiento de Los Temas; 2; 3%
Términos de Referencia Confusos; 8; 10%
Felicitaciones; 21; 27%
Falta De Transparencia; 8; 10%
Problema Scienti / SIGP; 8; 10%
Presupuesto Insuficiente; 14; 18%
Poco Cálidos; 11; 14%

IX. CAUSAS DE INSATISFACCIÓN



Tipología de Observaciones Total a Jun 2018		
Tipología	**Cant.**	**Porcentaje**
Presupuesto Insuficiente	14	24,6%
Poco Cálidos	11	19,3%
Problema Scienti / SIGP	8	14,0%
Falta De Transparencia	8	14,0%
Términos de Referencia Confusos	8	14,0%
Tramites Largos	6	10,5%
Falta de Conocimiento de Los Temas	2	3,5%
Total Comentarios	57	100,0%
Total encuestados	674	

- Se evidencia mejora en la calificación general de la satisfacción del servicio pasando de 76% a diciembre de 2017 a 84% a primer semestre de 2018. La principal mejora se evidencia en la calificación de excelente donde se observa una mejora de 12 puntos porcentuales, pasando de 20% a 32%. Así mismo se logra reducir las calificaciones de malo (de 4% en 2017 a 3% a junio de 2018) y regular (de 19% en 2017 a 12% a junio de 2018) .

- Frente a un total de 78 aportes y observaciones recibidas se evidencia que el 27% (21 comentarios), corresponde a felicitaciones, aspecto que genera un mayor compromiso en el mejoramiento del servicio.

- El análisis de los motivos de insatisfacción evidencia que las principales causas son la falta de presupuesto (25%), poca calidez (19%) y los problemas con la plataforma ScienTI /SIGP (14%) Sobre las causas identificadas, la Entidad formula la correspondiente acción de mejora.