



COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



Encuesta de Satisfacción del Servicio II Semestre de 2015

Enero 2016



Objetivo:

Medir el impacto de la política de servicio al ciudadano en Colciencias, que satisfaga los intereses de los ciudadanos en materia de atención. Cada área debe asegurar que:

- Preste una atención al cliente con calidad en todos los ámbitos.
- Responda en el menor tiempo posible los requerimientos que sean presentados, sin que se excedan los términos de ley.
- Brinde una respuesta efectiva y coherente, que en realidad aclare las peticiones de los ciudadanos.

Todos los integrantes de las áreas deben comprender la importancia de brindar a los ciudadanos 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.



Universo:

Instituciones y personas que presentaron peticiones de manera electrónica ante Colciencias, durante el segundo semestre de 2015.

Muestra:

Se calcula de acuerdo a la fórmula estipulada por la Universidad Nacional del Nordeste (Argentina). Ver manual de servicio al ciudadano.

Proceso:

Contamos con un universo **33.366** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron **1520** contactos de los cuales **649** la respondieron, es decir un 43% atendieron nuestro llamado.

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

- El 52% de los ciudadanos encuestados, son de género masculino, el 47% Femenino y el 1% no especifica.
- El 98% nos contacta de la región de Sur América especialmente Colombia 97% seguido por Brasil y Argentina
- Vinculo laboral, los mas relevantes:
 - El 56% son empleados
 - El 16% son servidores públicos.
 - El 16% son estudiantes.
 - El 11% independientes



COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



II. TIPO DE GESTIÓN

- El 41 % de los ciudadanos recurren a la entidad para solicitar información en general.
- El 24% requiere información sobre trámites.
- El 11% manifiesta que para solicitar asesoría.



III. NECESIDADES E INTERESES
Calidad del Servicio

Se entiende lo que el ciudadano mas valora en términos de CALIDAD DEL SERVICIO

- La oportunidad de la respuesta por parte de los funcionarios es la característica que los ciudadanos mas valoran, el 68.7% la prefiere.
- El conocer los temas que los ciudadanos requieren es otra de las preferencias que ellos demandan, un 66,5% lo manifiesta.
- El 35,7% califican con menor importancia la claridad y la calidez



III. NECESIDADES E INTERESES *Canales de Atención*

Se entiende lo que el ciudadano mas valora en términos de CANALES DE ATENCIÓN

- El 74.8% de los ciudadanos manifiestan alto interés por el canal de correo electrónico
- El 69,7% prefieren el canal web
- El 51% presta menor interés por el canal ventanilla para radicar información y telefónico.



IV. SATISFACCIÓN *Calidad del Servicio*

Se entiende lo que el ciudadano percibe de nuestro servicio

- El 65,4% de los ciudadanos consideran que somos cálidos
- El 63,6% considera que la transparencia es importante
- El 18% manifiesta que el funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac es bastante deficiente o malo.
- El 12,6% considera que el funcionamiento de los diferentes formularios es deficiente.

V. PERTINENCIA



COLCIENCIAS
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

- Los ciudadanos manifiestan que Colciencias es pertinente en cuanto a:
 - El 25% considera que Promueve y apoya la formación de alto nivel y la investigación en Colombia.
 - El 23% Lidera los temas de Ciencia Tecnología e Innovación en el país.
 - El 20,9% Propicia el fortalecimiento de la capacidad científica tecnológica y de innovación del país.
 - El 12,8 Genera e integra el conocimiento al desarrollo social, económico, cultural y territorial del país.
 - El 10,5 Fortalece el desarrollo regional a través de los Consejos Departamentales de Ciencia Tecnología e Innovación.
 - El 7,3% considera que no hacemos ninguna de las anteriores actividades.
 - Adicionalmente comentan que a pesar de realizar alguna de las funciones descrita no se contribuye con el desarrollo del país, falta inclusión y por falencias administrativas no hacemos correctamente las funciones.

VI. EVALUACIÓN GENERAL



COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



- En términos generales los ciudadanos califican a Colciencias como excelentes un 14,8% y como buenos 49,6% (Total 64,4%)
- El 26,1% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el servicio de la entidad es regular.
- Un 9,7% nos percibe como malos.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



COLCIENCIAS
Ciencia, Tecnología e Innovación



- De acuerdo con la valoración por parte de los ciudadanos, en términos de la calidad del servicio, la entidad debe velar por mejorar la oportunidad de la respuesta y el conocimiento de los temas por parte de los funcionarios. Ya que son estas características las que los ciudadanos mas valoran.
- La preferencia de los ciudadanos con relación a los canales de atención se inclina hacia pagina web y correo electrónico, conociendo esto, se recomienda buscar mejoras como rediseño de la web y correo electrónico con que permitan un menor manejo de la información.
- El mayor sentir de los ciudadanos lo manifiestan en que nuestro servicio se caracteriza por:
 - Calidez
 - Transparencia
- El 7,3% manifiesta que la labor de la entidad no es pertinente con relación a sus funciones.
- El 64,4% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno