



**COLCIENCIAS**  
Ciencia, Tecnología e Innovación



# ***Encuesta de Satisfacción del Servicio II Semestre de 2016***

*Diciembre 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 satisfaga las pretensiones 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 2016.*

**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 **34,611** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron **1520** contactos de los cuales **484** la respondieron, es decir un **32%** 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 48% Femenino y el 1% no especifica.*
- *El 93,39% nos contacta de Colombia*
- *Vinculo laboral, los mas relevantes:*
  - *El 51% son empleados*
  - *El 18% son servidores públicos.*
  - *El 15% son estudiantes.*
  - *El 13% independientes*
  - *El 1% son desempleados*

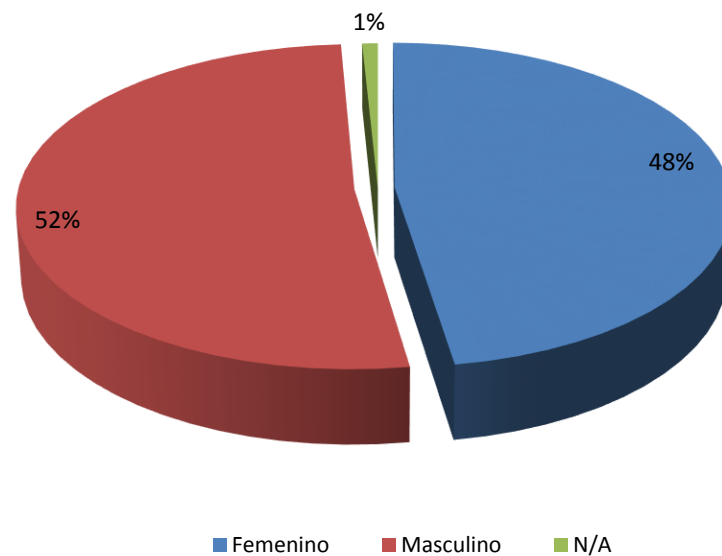
## I. DATOS PERSONALES



**COLCIENCIAS**  
Ciencia, Tecnología e Innovación



Genero	Cantidad	Porcentaje
Femenino	230	48%
Masculino	250	52%
N/A	4	1%

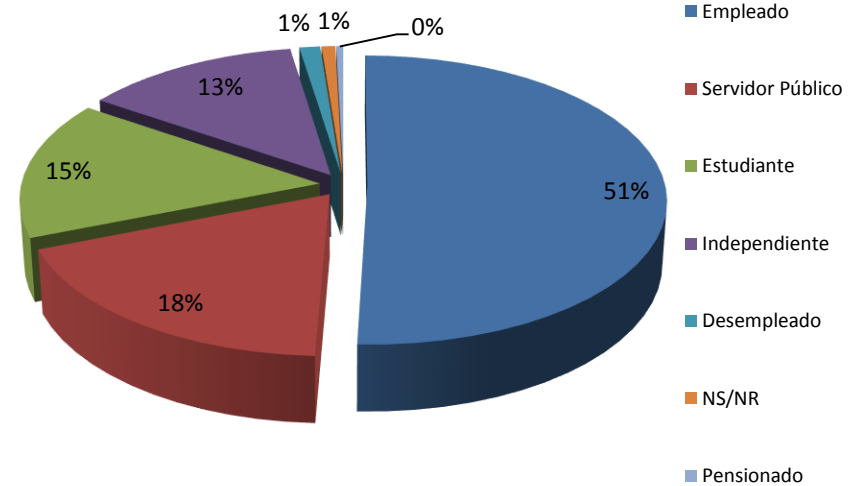


*El 52% de los ciudadanos que contactan a Colciencias son de género masculino.*



Ocupación	Cantidad	Porcentaje
Empleado	245	51%
Servidor Público	89	18%
Estudiante	75	15%
Independiente	63	13%
Desempleado	6	1%
NS/NR	4	1%
Pensionado	2	0%

### Ocupación del Ciudadano en el Trámite



*El 51% de las personas que contactan a Colciencias son empleadas seguido por servidores públicos 18% y estudiantes 15%.*



## II. TIPO DE GESTIÓN

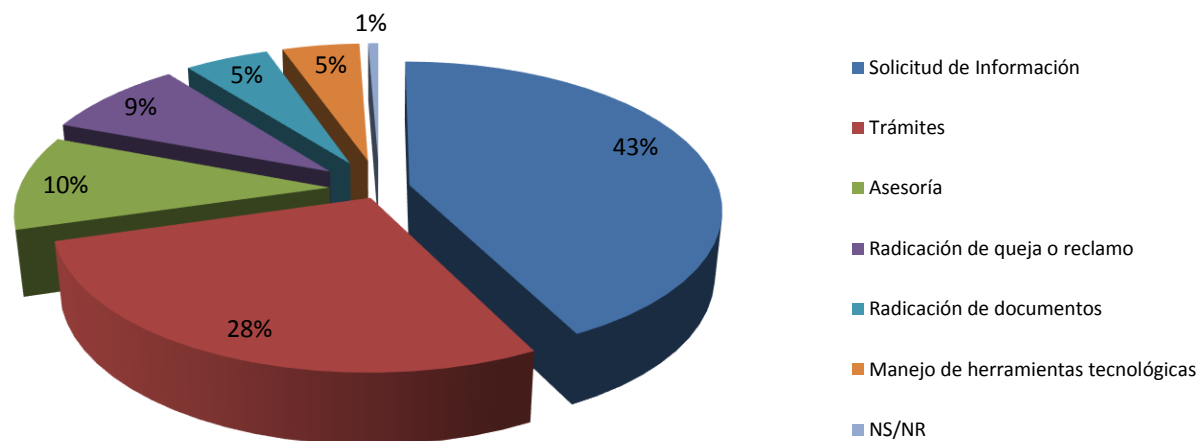
- *El 43 % de los ciudadanos recurren a la entidad para solicitar información en general.*
- *El 28% requiere información sobre trámites.*
- *El 10% manifiesta que para solicitar asesoría.*
- *El 9% se acerca a radicación de queja o reclamo*
- *El 5% se acerca a radicación de documentos*
- *El 5% manifiesta que para manejo de herramientas tecnológicas*
- *El 1% no sabe no responde*

## II. TIPO DE GESTIÓN



Tipo de gestión	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Información	206	43%
Trámites	135	28%
Asesoría	50	10%
Radicación de queja o reclamo	42	9%
Radicación de documentos	25	5%
Manejo de herramientas tecnológicas	23	5%
NS/NR	3	1%

### Mayor recurrencia a contactarse con Colciencias



*El 43% de los ciudadanos recurren a la entidad para solicitar información seguido por trámites siendo el 28%.*

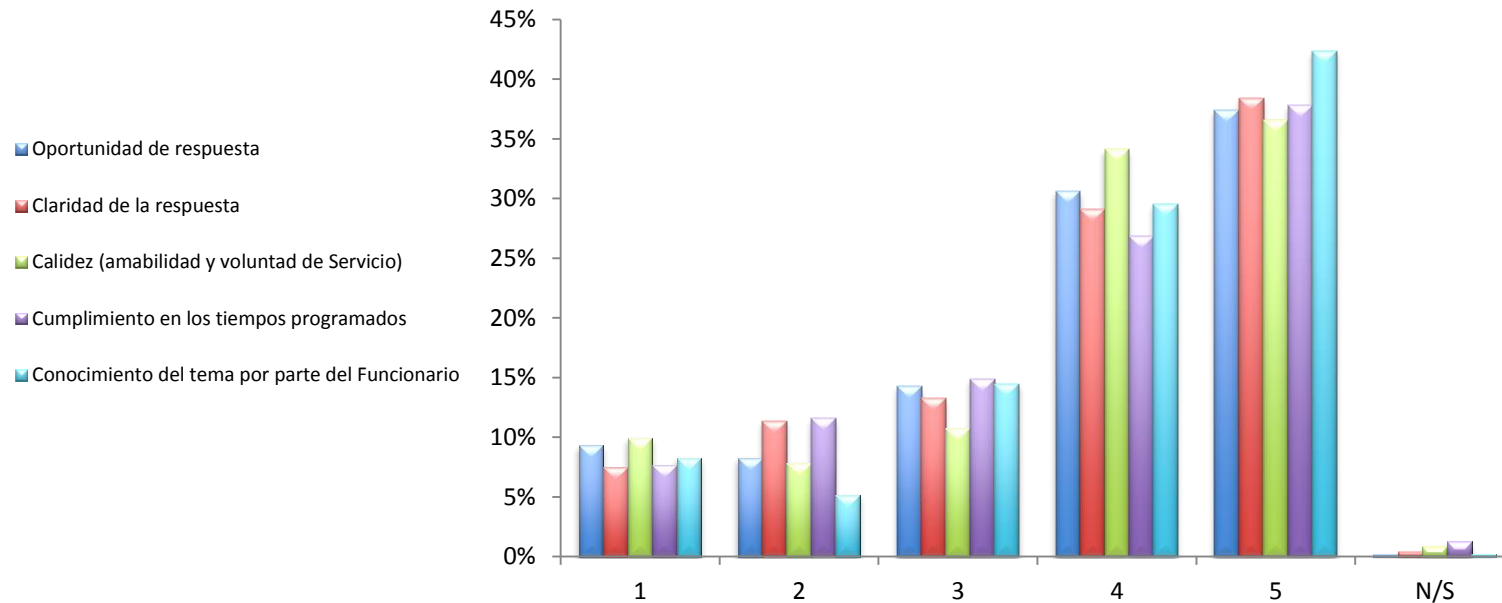




### III. NECESIDADES E INTERESES

#### Calidad del Servicio

Calidad del Servicio	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad de respuesta	9%	8%	14%	31%	37%	0%
Claridad de la respuesta	7%	11%	13%	29%	38%	0%
Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)	10%	8%	11%	34%	37%	1%
Cumplimiento en los tiempos programados	8%	12%	15%	27%	38%	1%
Conocimiento del tema por parte del Funcionario	8%	5%	14%	30%	42%	0%

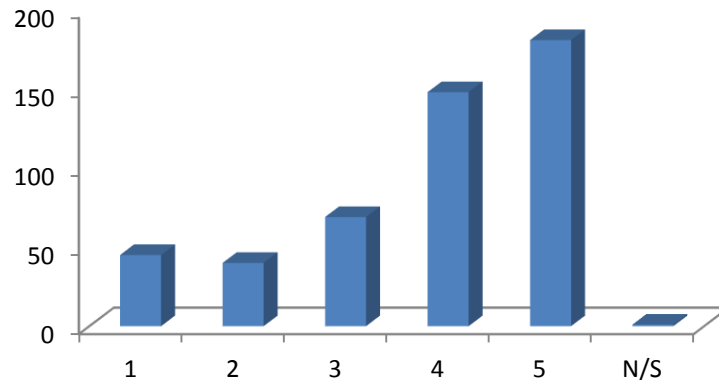


### III. NECESIDADES E INTERESES

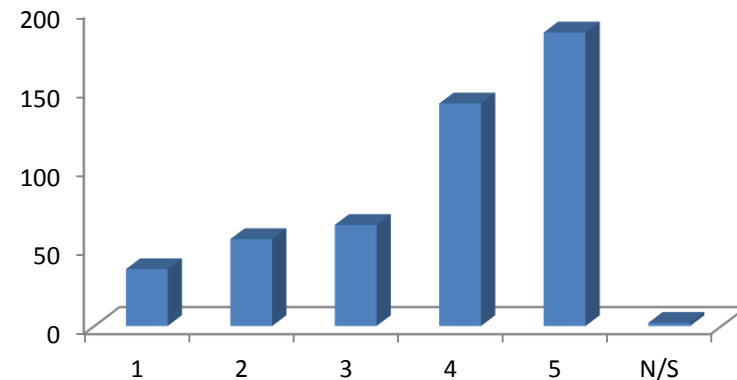
#### CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad del Servicio	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad de respuesta	45	40	69	148	181	1
Claridad de la respuesta	36	55	64	141	186	2
Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)	48	38	52	165	177	4
Cumplimiento en los tiempos programados	37	56	72	130	183	6
Conocimiento del tema por parte del Funcionario	40	25	70	143	205	1

**Oportunidad de respuesta**



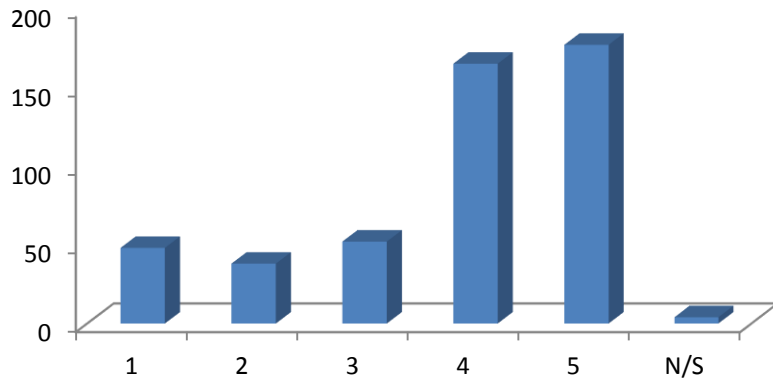
**Claridad de la respuesta**



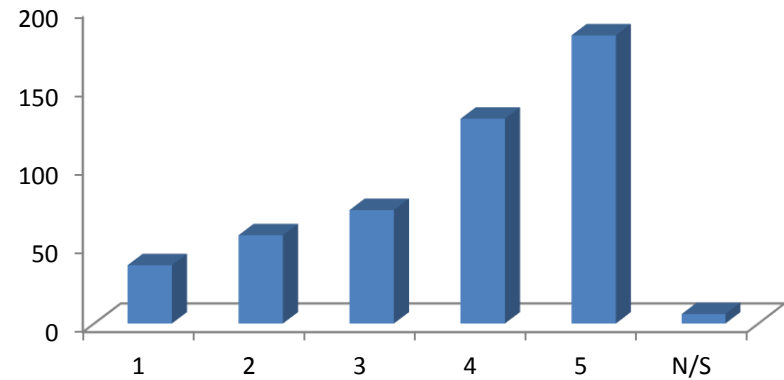
*Para los ciudadanos es de vital importancia la oportunidad de la respuesta por parte de los funcionarios. Seguido por el conocimiento de los temas.*



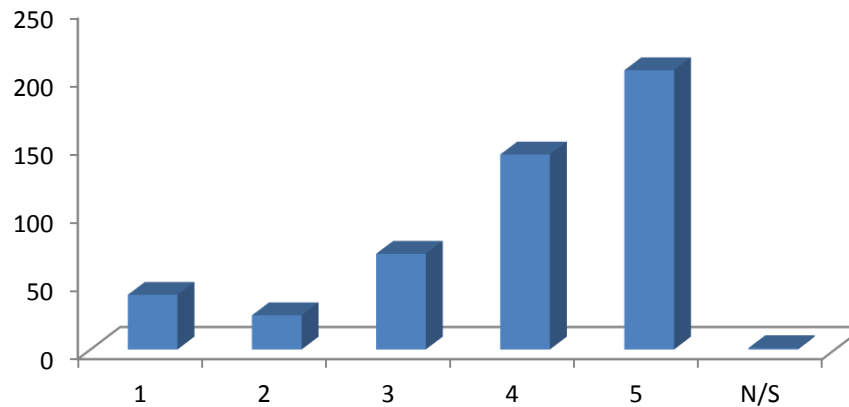
**Calidez (amabilidad y voluntad de Servicio)**



**Cumplimiento en los tiempos programados**



**Conocimiento del tema por parte del Funcionario**

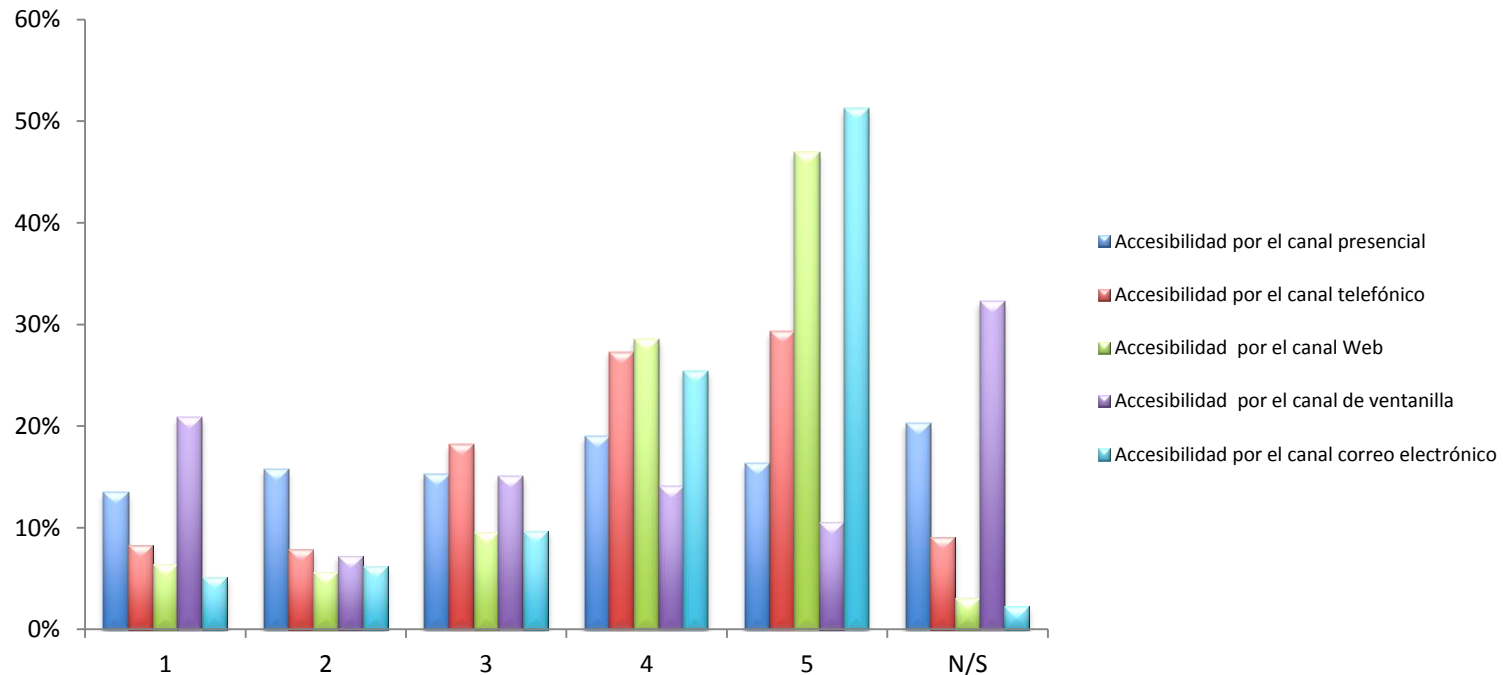




### III. NECESIDADES E INTERESES

#### Canales de Atención

Canales de Atención	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
	1	2	3	4	5	N/S
Accesibilidad por el canal presencial	13%	16%	15%	19%	16%	20%
Accesibilidad por el canal telefónico	8%	8%	18%	27%	29%	9%
Accesibilidad por el canal Web	6%	6%	10%	29%	47%	3%
Accesibilidad por el canal de ventanilla	21%	7%	15%	14%	11%	32%
Accesibilidad por el canal correo electrónico	5%	6%	10%	25%	51%	2%



## CANALES DE ATENCIÓN



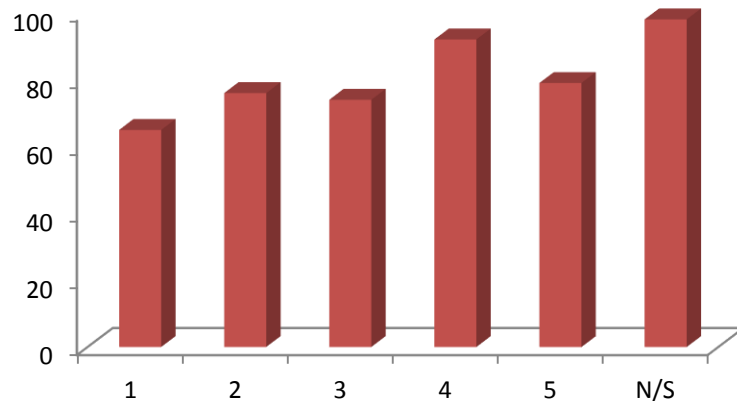
**COLCIENCIAS**  
Ciencia, Tecnología e Innovación



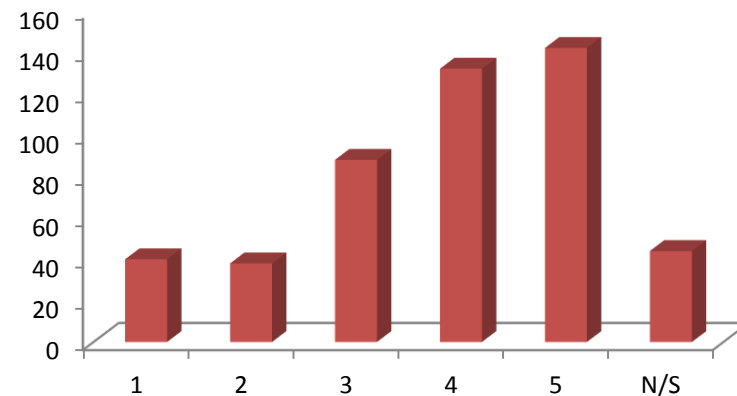
### III. NECESIDADES E INTERESES

Canales de Atención	1	2	3	4	5	N/S
Accesibilidad por el canal presencial	65	76	74	92	79	98
Accesibilidad por el canal telefónico	40	38	88	132	142	44
Accesibilidad por el canal Web	31	27	46	138	227	15
Accesibilidad por el canal de ventanilla	101	35	73	68	51	156
Accesibilidad por el canal correo electrónico	25	30	47	123	248	11

*Accesibilidad por el canal presencial*

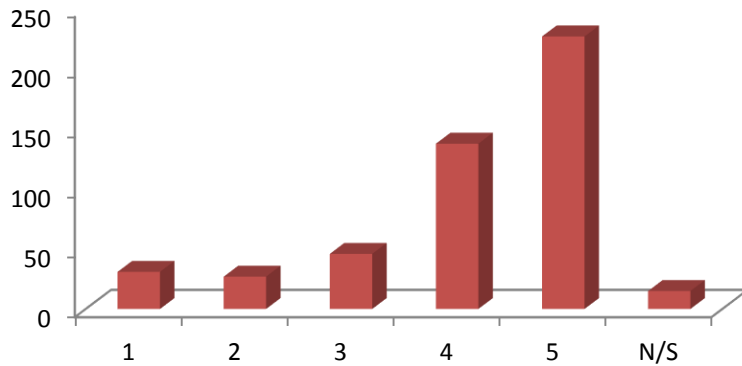


*Accesibilidad por el canal telefónico*

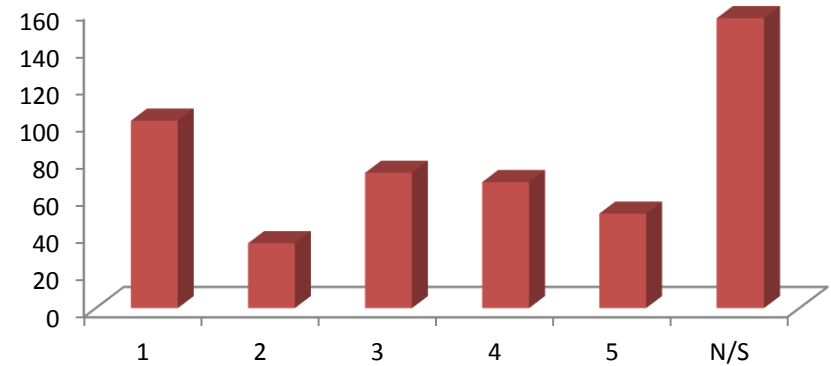




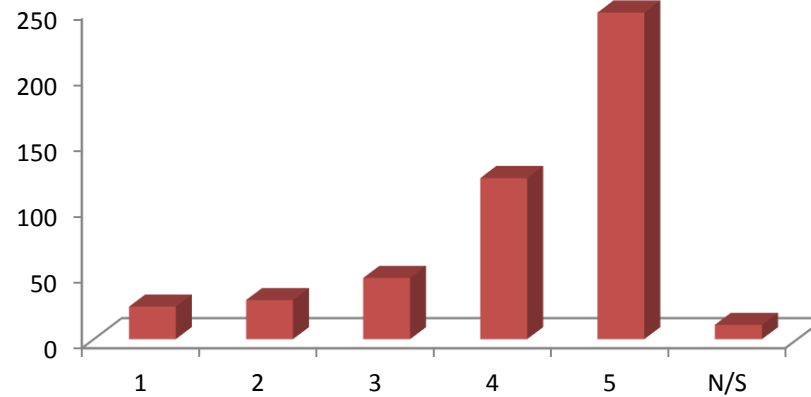
**Accesibilidad por el canal Web**



**Accesibilidad por el canal de ventanilla**



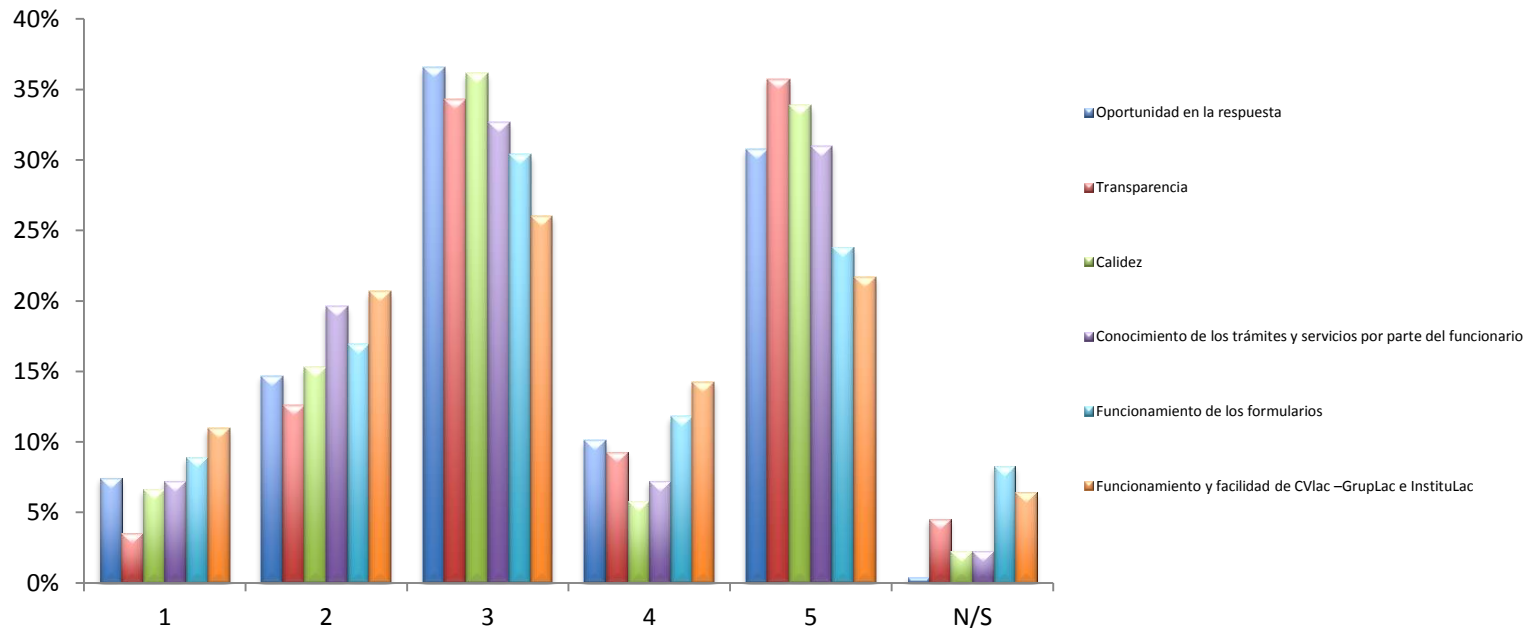
**Accesibilidad por el canal correo electrónico**





## IV. SATISFACCIÓN Calidad del Servicio

Satisfacción Calidad del Servicio	Menor (1) a Mayor importancia (5)					
	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad en la respuesta	7%	15%	37%	10%	31%	0%
Transparencia	4%	13%	34%	9%	36%	5%
Calidez	7%	15%	36%	6%	34%	2%
Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario	7%	20%	33%	7%	31%	2%
Funcionamiento de los formularios	9%	17%	30%	12%	24%	8%
Funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac	11%	21%	26%	14%	22%	6%



## IV. SATISFACCIÓN



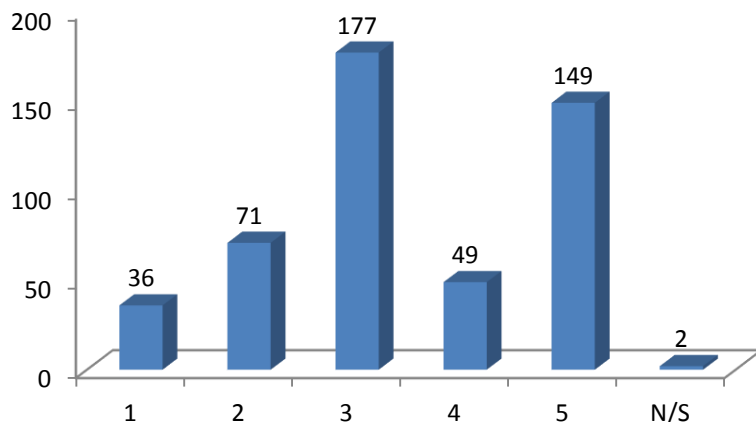
**COLCIENCIAS**  
Ciencia, Tecnología e Innovación



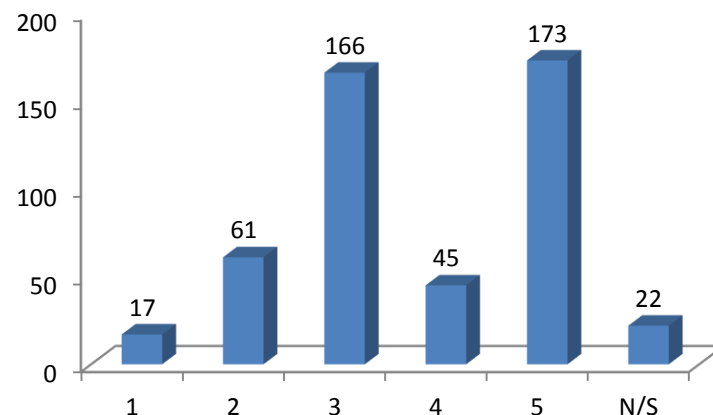
### CALIDAD DEL SERVICIO

Satisfacción Calidad del Servicio	1	2	3	4	5	N/S
Oportunidad en la respuesta	36	71	177	49	149	2
Transparencia	17	61	166	45	173	22
Calidez	32	74	175	28	164	11
Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario	35	95	158	35	150	11
Funcionamiento de los formularios	43	82	147	57	115	40
Funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac	53	100	126	69	105	31

*Oportunidad en la respuesta*



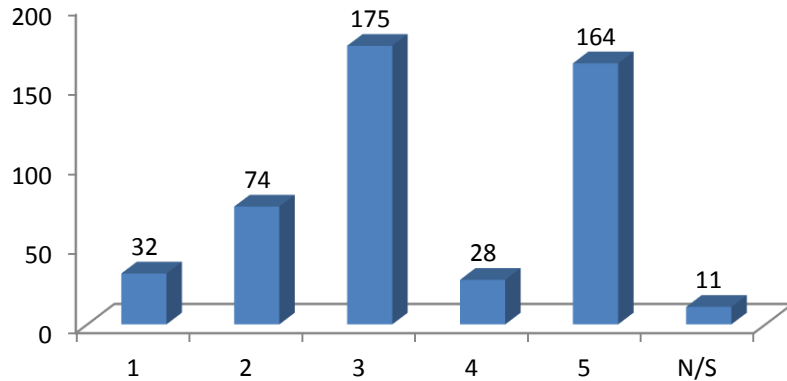
*Transparencia*



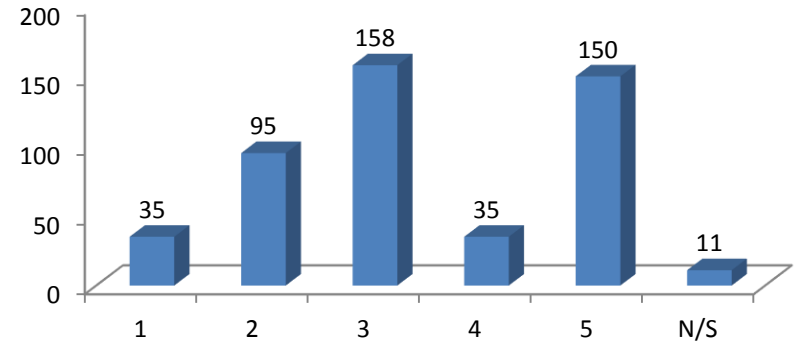




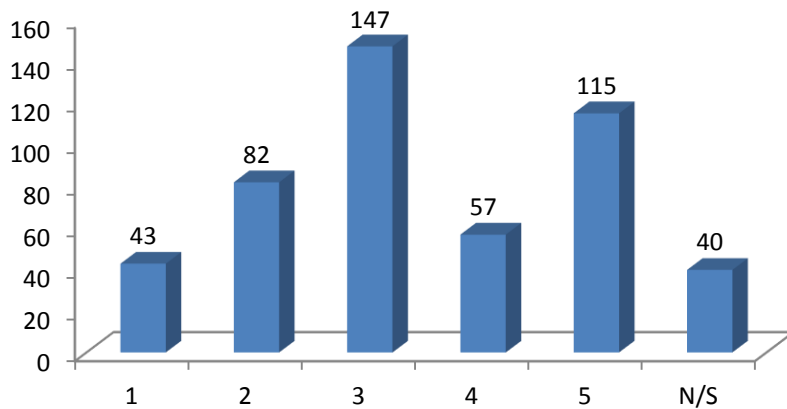
**Calidez**



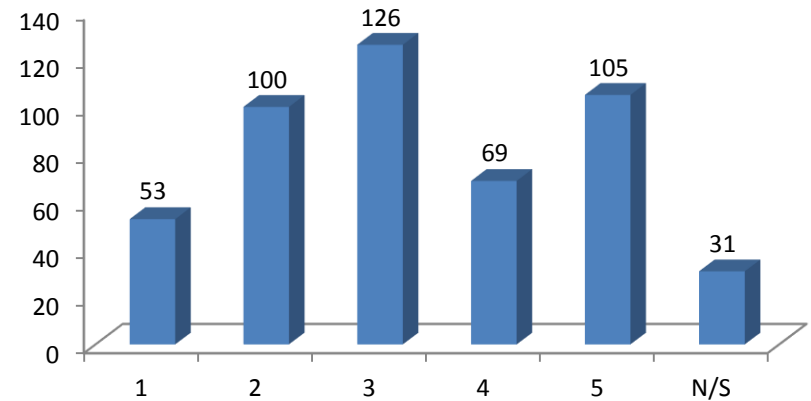
**Conocimiento de los trámites y servicios por parte del funcionario**



**Funcionamiento de los formularios**



**Funcionamiento y facilidad de CVlac –GrupLac e InstituLac**



## V. PERTINENCIA



**COLCIENCIAS**  
Ciencia, Tecnología e Innovación



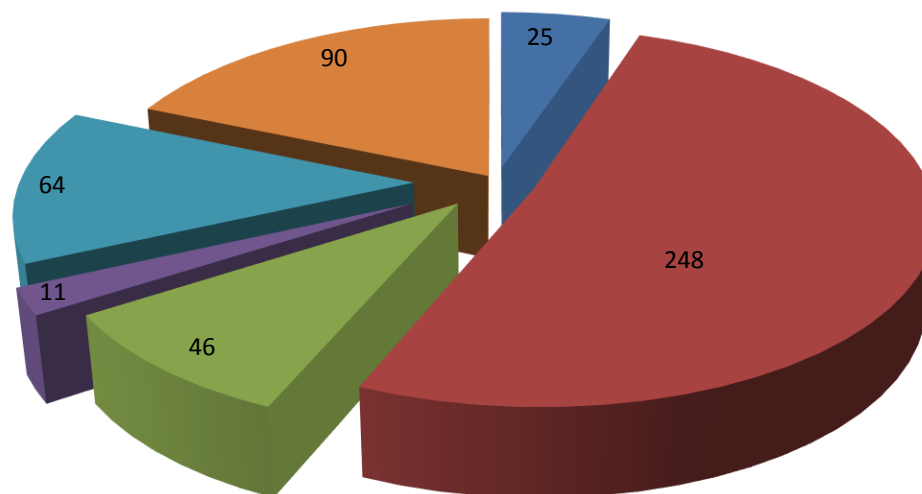
*Hace referencia a la percepción que tiene los ciudadanos de Colciencias respecto a su actuar frente a la misión de la entidad*

- *Los ciudadanos manifiestan que Colciencias es pertinente en cuanto a:*
  - *El 10% considera que Promueve y apoya la formación de alto nivel y la investigación en Colombia.*
  - *El 51% Lidera los temas de Ciencia Tecnología e Innovación en el país.*
  - *El 13% Propicia el fortalecimiento de la capacidad científica tecnológica y de innovación del país.*
  - *El 5% Genera e integra el conocimiento al desarrollo social, económico, cultural y territorial del país.*
  - *El 2% Fortalece el desarrollo regional a través de los Consejos Departamentales de Ciencia Tecnología e Innovación.*
  - *El 19% considera que no hacemos ninguna de las anteriores actividades.*

## V. PERTINENCIA



**COLCIENCIAS**  
Ciencia, Tecnología e Innovación



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

## VI. EVALUACIÓN GENERAL

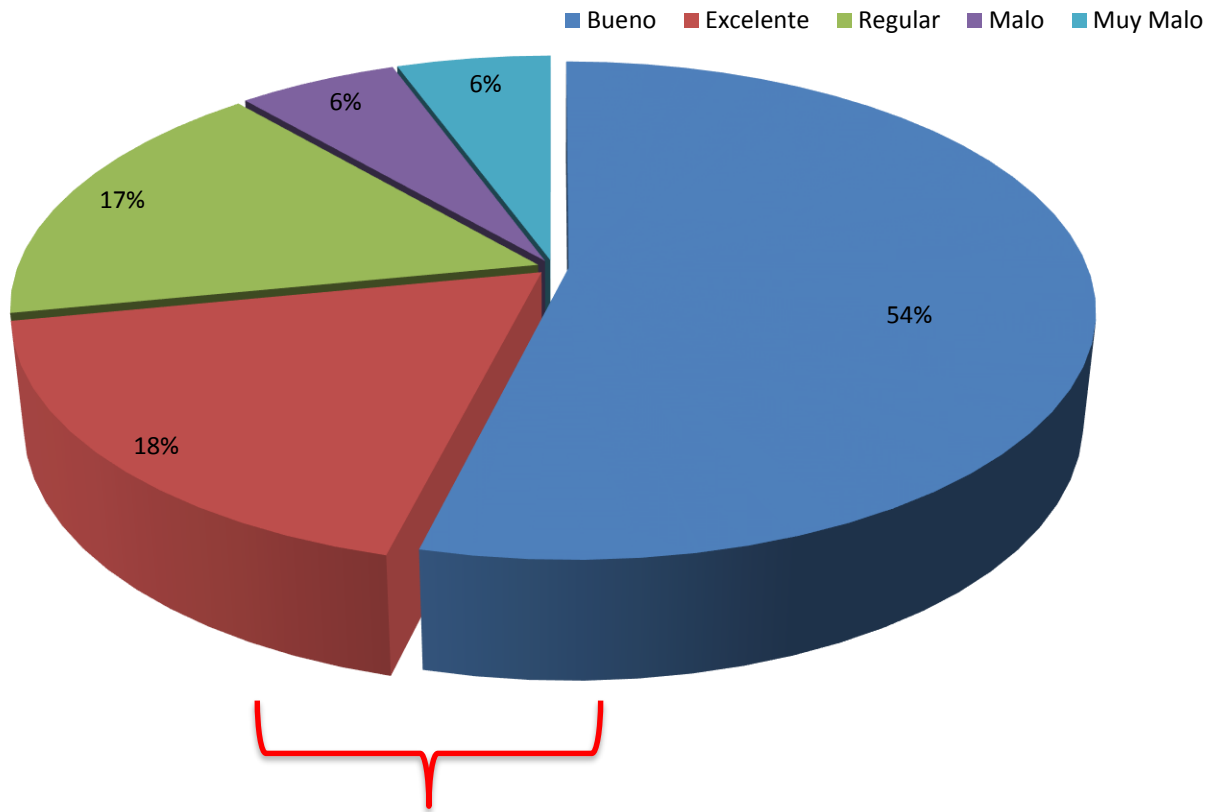


**COLCIENCIAS**  
Ciencia, Tecnología e Innovación



- *En términos generales los ciudadanos califican a Colciencias como excelentes un 18% y como buenos 54%*
- *El 17% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el servicio de la entidad es regular.*
- *Un 6% nos percibe como malos.*

VI. EVALUACION GENERAL



La encuesta de servicio fue de **72%**

## CONCLUSIONES



**COLCIENCIAS**  
Ciencia, Tecnología e Innovación



- Los resultados evidencian un comportamiento estable en las dos mediciones del 2016, en cuanto a datos personales de los encuestados al igual que lo arrojado en términos de calidad del servicio.
- Se evidencia variación significativa en canales de atención donde la calificación del canal de ventanilla desmejora en cuanto a accesibilidad .
- Las acciones realizadas a lo largo del año impactaron favorablemente para la obtención del resultado que continúa en línea ascendente.