

INFORME SOBRE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Atención al Ciudadano
Semestre II - 2025

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	7
3. Resultados de la encuesta.....	8
4. Dificultades y sugerencias	9
5. Oportunidades de mejora	11

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 2025. 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

Con el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos frente a los trámites realizados por la entidad durante el segundo semestre del 2025, se realizó el cálculo a una muestra representativa de 14.780 personas, determinando el número necesario de 375 personas a encuestar, para obtener un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Al culminar el periodo de recepción de encuestas se recibieron 224 respuestas. En este sentido hay una variación de la muestra esperada en un -40%, lo que evidencia una menor participación ciudadana en el proceso de medición de la satisfacción. Sin embargo, la información recopilada constituye un insumo relevante para identificar tendencias generales de percepción ciudadana y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

2.1. Ubicación de los encuestados

De acuerdo con las respuestas recibidas se identifica una mayor participación de personas residentes en Colombia y un pequeño porcentaje del extranjero, a continuación, se presenta la proporción de países:

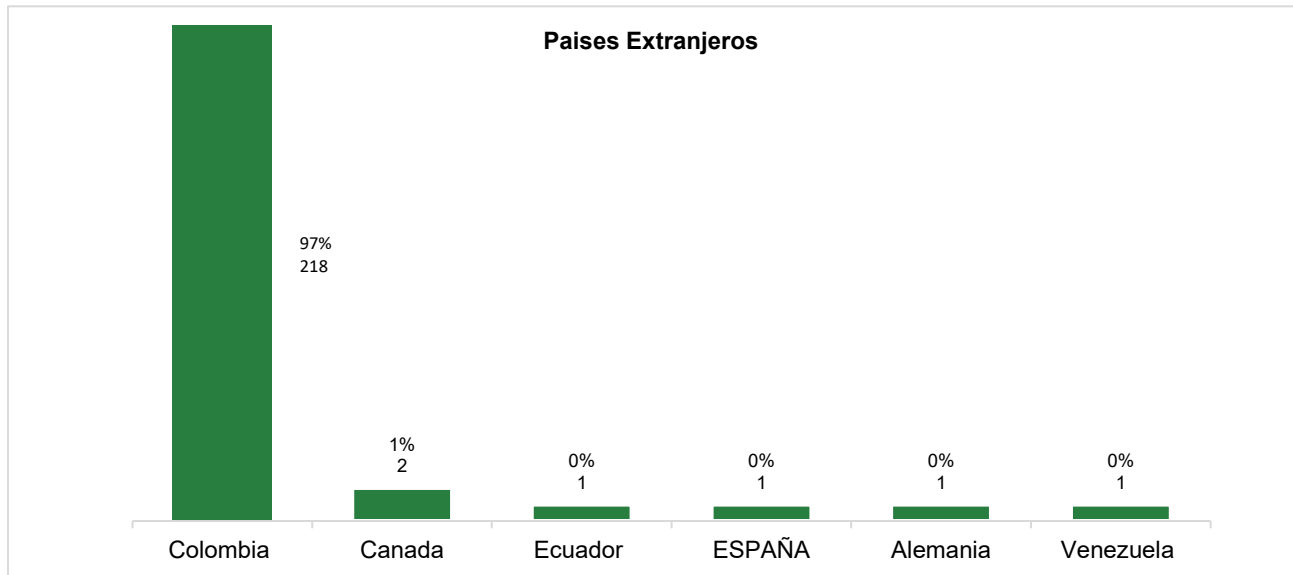


Gráfico 1. Ubicación de los encuestados.

A nivel nacional, se contó con la participación de personas provenientes de diferentes regiones del país, discriminadas en el color de la referencia.

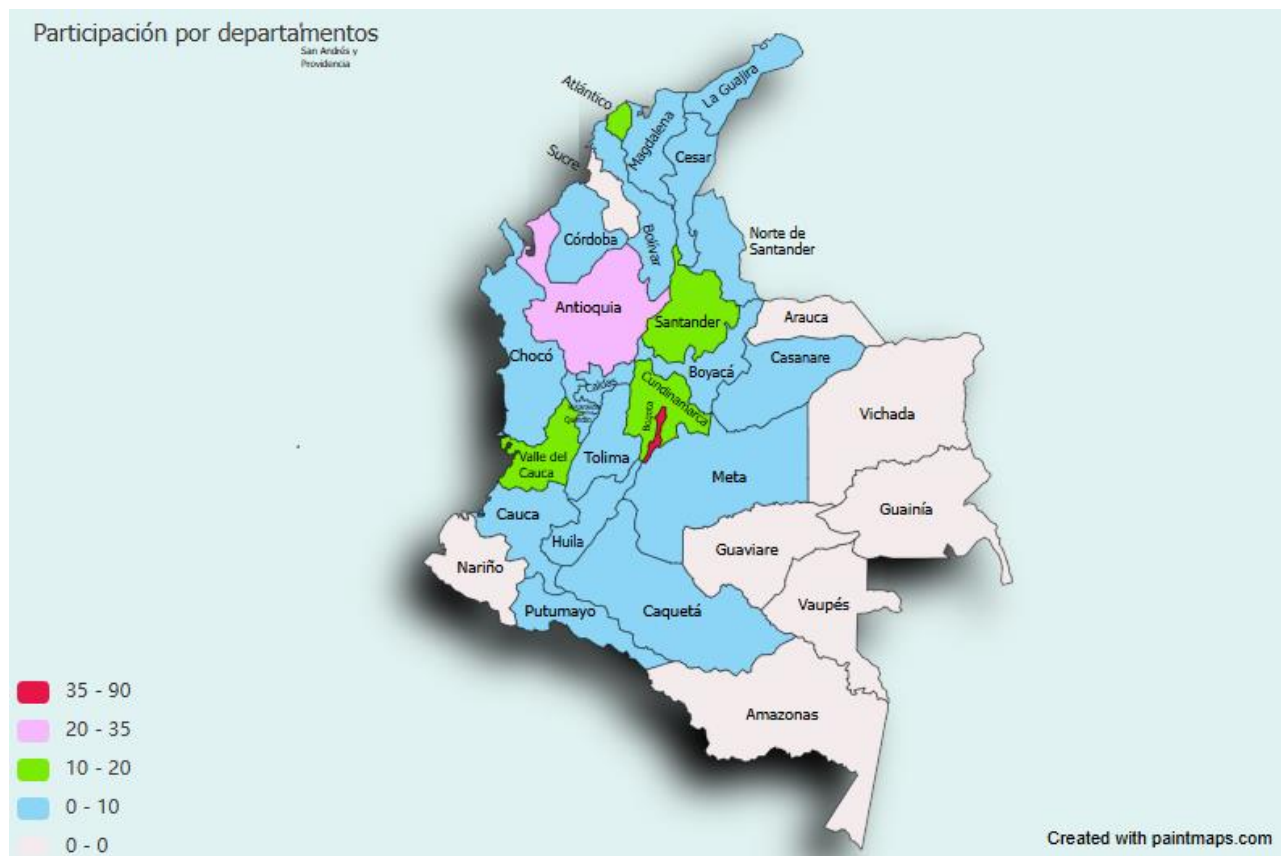


Gráfico 2. Participación por departamentos

2.2. Características de los encuestados

La población encuestada tiene diversas características, lo cual nos permite tener una visión más amplia y representativa de la percepción y necesidades de la ciudadanía. se detalla la proporción de las personas pertenecientes a los distintos grupos de valor o de interés del Ministerio:

2.2.1. Grupos de valor

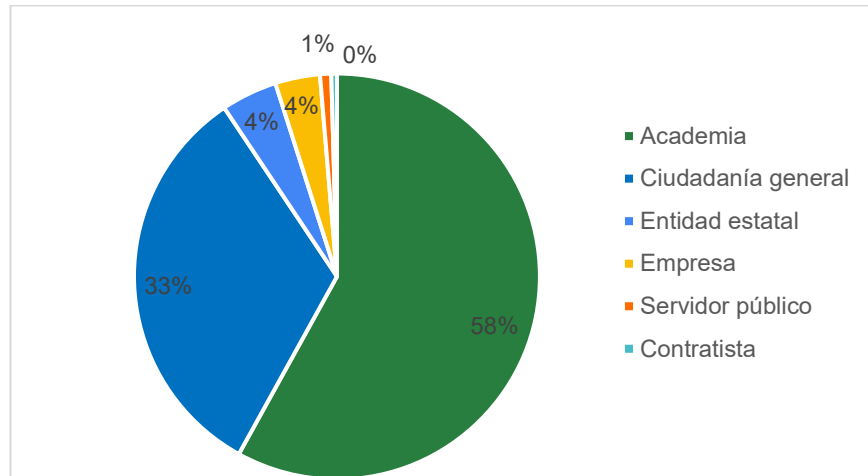


Gráfico 3. Grupos de Valor

El 91% de personas que tienen contacto con la entidad está conformado por universidades, instituciones educativas y ciudadanía en general debido a su participación en procesos de investigación y gestión del conocimiento científico, los cuales interactúan a través de las consultas, trámites, convocatorias, gestión de proyectos, y procesos que tiene como misión el Ministerio.

2.2.2. Personas con discapacidad

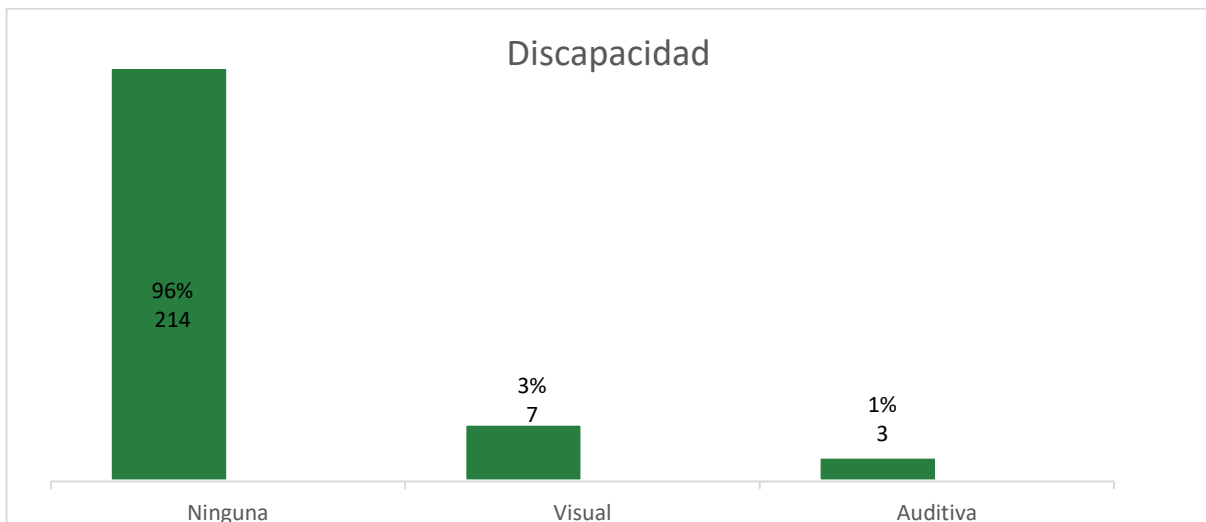


Gráfico 4 Discapacidad.

El 96% de las personas manifestó no presentar ninguna limitación física, mientras que el 4% indicó tener alguna discapacidad. Esta información reafirma la importancia de continuar implementando acciones inclusivas que garanticen su representación y la adecuada atención en los procesos institucionales.

2.2.3. Grupo étnico

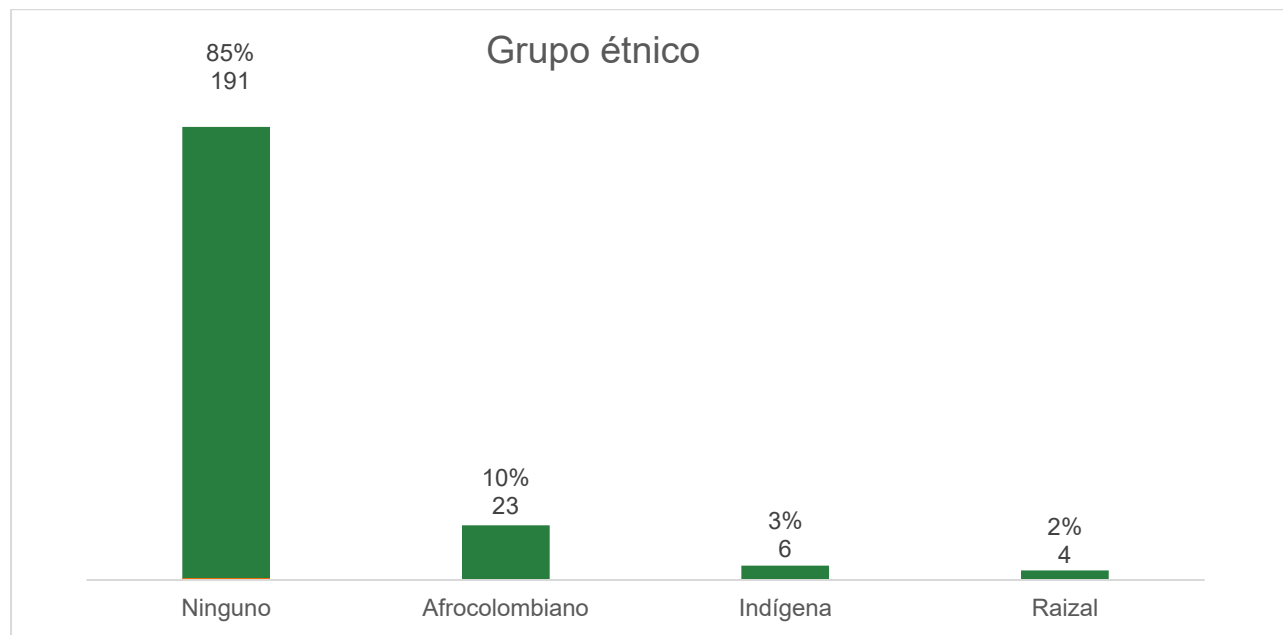


Gráfico 5. Grupo Étnico

En cuanto a la pertenencia a grupos étnicos, el 85% de los encuestados manifestó no pertenecer a ningún grupo. Estos resultados evidencian que la satisfacción evaluada en el presente estudio corresponde en su mayoría a personas sin adscripción étnica, con una representación minoritaria del 15% de comunidades afrocolombianas, indígenas y raizal.

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: La mayoría de las personas acceden a trámites relacionados con el reconocimiento institucional dentro del sistema nacional de ciencia y tecnología (SNCTI), lo que indica que hay un interés fuerte en ser reconocidos como actores relevantes en este ámbito. Por otro lado, Los trámites relacionados con grupos de investigación, convocatorias y calificación de proyectos también son importantes y representan un porcentaje considerable, lo que indica que la comunidad está activamente participando en procesos que fomentan la investigación y la financiación.

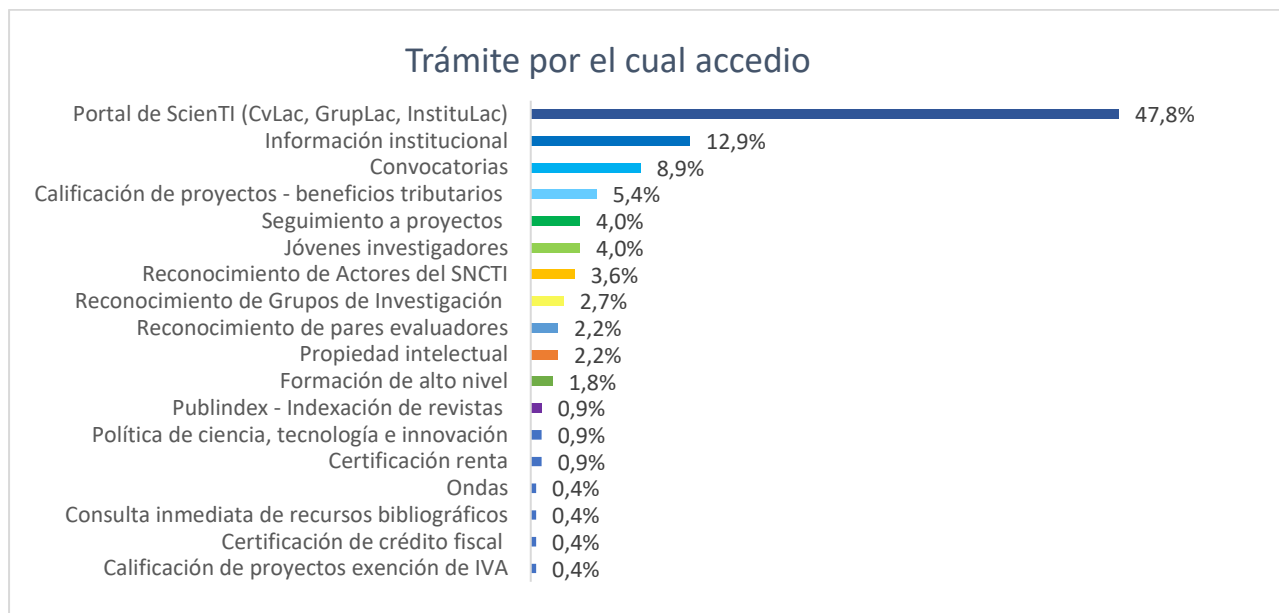


Gráfico 6. Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados

Dentro de los tramites más consultados por los ciudadanos se encuentra la solicitud de activación de usuarios, restablecimiento de contraseñas de los diferentes aplicativos donde se inscriben para acceder a las convocatorias de la entidad, en segundo lugar información institucional relacionada con la oferta del ministerio y convocatorias que la entidad realizó, términos de referencia y como aplicar.

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:

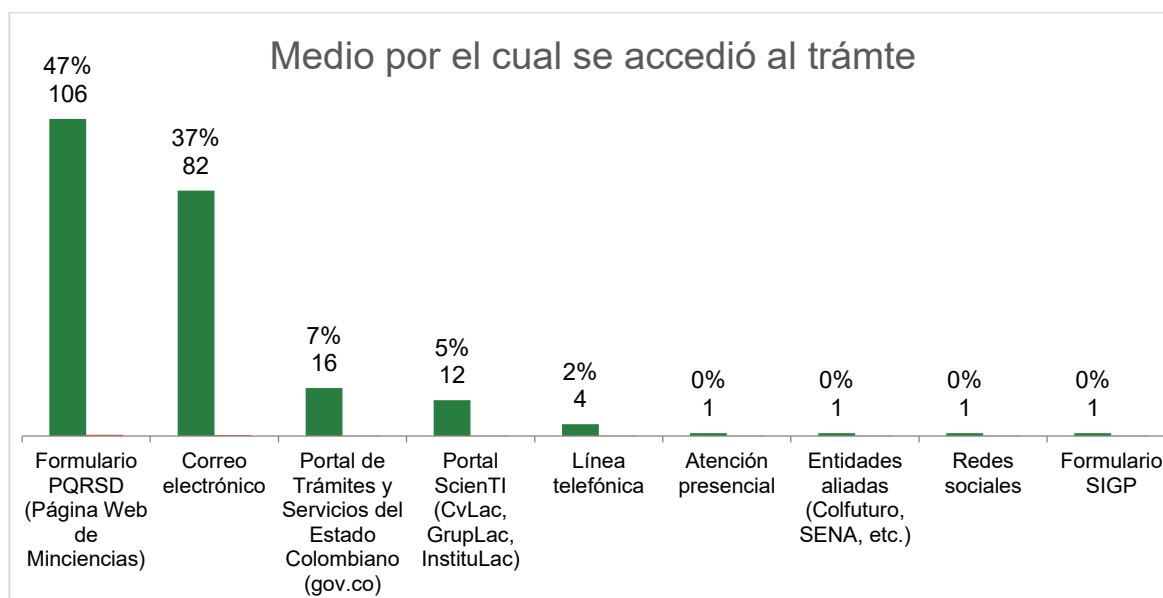


Gráfico 7. Medios por el cual accedieron a los tramites y servicios

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.	29%	14%	43%	14%	36%	7%	29%	29%	21%	29%	21%	29%	21%	29%	36%	14%	25%	8%	33%	33%	42%	25%	8%	25%
Publindex	50%	0%	50%	0%	50%	50%	0%	0%	50%	0%	0%	50%	50%	0%	50%	0%	50%	50%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Formación de alto nivel	50%	25%	0%	25%	50%	25%	0%	25%	25%	25%	0%	50%	33%	33%	0%	33%	50%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	50%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	40%	30%	5%	25%	40%	15%	25%	20%	45%	15%	5%	35%	45%	25%	5%	25%	35%	25%	0%	40%	42%	32%	5%	21%
Información institucional	72%	17%	3%	7%	72%	14%	0%	14%	66%	21%	0%	14%	75%	11%	7%	7%	69%	10%	3%	17%	81%	12%	4%	4%
Ondas y Jóvenes investigadores	40%	40%	0%	20%	60%	20%	0%	20%	50%	40%	0%	10%	60%	20%	10%	10%	50%	30%	0%	20%	60%	20%	10%	10%
Reconocimiento de actores	43%	29%	0%	29%	43%	0%	14%	43%	43%	0%	14%	43%	57%	0%	14%	29%	43%	0%	0%	57%	57%	14%	0%	29%
Reconocimiento de grupos de investigación	50%	17%	0%	33%	67%	0%	17%	17%	17%	33%	33%	17%	50%	17%	17%	17%	50%	17%	17%	17%	67%	0%	0%	33%
Reconocimiento de pares evaluadores	60%	20%	0%	20%	60%	20%	20%	0%	40%	20%	0%	40%	80%	0%	20%	0%	50%	25%	0%	25%	80%	0%	0%	20%
Seguimiento a proyectos	56%	11%	0%	33%	44%	22%	11%	22%	29%	43%	0%	29%	33%	33%	0%	33%	22%	44%	0%	33%	33%	33%	11%	22%
Política de ciencia, tecnología e innovación	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	50%
Portal de ScienTI	65%	13%	4%	18%	66%	10%	4%	21%	67%	9%	4%	21%	63%	13%	5%	19%	68%	8%	4%	20%	71%	12%	6%	12%
Propiedad Intelectual	83%	17%	0%	0%	83%	17%	0%	0%	67%	17%	0%	17%	67%	17%	0%	17%	83%	17%	0%	0%	100%	0%	0%	0%

Gráfico 8. Resultados de la encuesta.

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 69,25%:

Criterio Trámite	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	Promedio por trámite
Propiedad Intelectual	100,00%	100,00%	83,33%	83,33%	100,00%	100,00%	94,44%
Información institucional	89,66%	86,21%	86,21%	85,71%	79,31%	92,31%	86,57%
Ondas y Jóvenes investigadores	80,00%	80,00%	90,00%	80,00%	80,00%	80,00%	81,67%
Portal de ScienTI	78,10%	75,24%	75,24%	75,96%	75,96%	82,52%	77,17%
Reconocimiento de pares evaluadores	80,00%	80,00%	60,00%	80,00%	75,00%	80,00%	75,83%
Publindex	50,00%	100,00%	50,00%	50,00%	100,00%	100,00%	75,00%
Seguimiento a proyectos	66,67%	66,67%	71,43%	66,67%	66,67%	66,67%	67,46%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	70,00%	55,00%	60,00%	70,00%	60,00%	73,68%	64,78%
Reconocimiento de grupos de investigación	66,67%	66,67%	50,00%	66,67%	66,67%	66,67%	63,89%
Formación de alto nivel	75,00%	75,00%	50,00%	66,67%	50,00%	50,00%	61,11%
Reconocimiento de actores	71,43%	42,86%	42,86%	57,14%	42,86%	71,43%	54,76%
Política de ciencia, tecnología e innovación	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
Beneficios tributarios para actividades de CTel.	42,86%	42,86%	50,00%	50,00%	33,33%	66,67%	47,62%
Promedio por criterio	70,80%	70,81%	63,00%	67,86%	67,68%	75,38%	69,25%

Gráfico 9. Satisfacción por trámites

4. Dificultades y sugerencias

De acuerdo con los encuestados, a continuación, se señalan las dificultades y sugerencias que se presentaron en el acceso a los trámites y servicios de la entidad:

El 69% de los ciudadanos encuestados manifestaron no tener dificultades con los trámites y servicios recibidos lo que representa un nivel favorable de satisfacción frente a la atención prestada; Sin embargo dentro de las principales dificultades se encuentran: la respuesta brindada no corresponde a la solicitud del ciudadano, al usar plantillas tipo se generaliza la respuesta al ciudadano y en algunos casos no se contesta de fondo la pregunta, atención oportuna y la

funcionalidad/usabilidad de las plataformas, lo que sugiere que se debe priorizar la formación del personal en atención rápida y clara, y optimizar o actualizar las plataformas digitales para hacerlas más amigables y funcionales.

Dificultad	Total
Ninguna	154
La respuesta brindada no corresponde a la solicitud del ciudadano	33
Inoportunidad en la atención a una solicitud	17
Dificultad en el uso de las plataformas	14
Mejorar la experiencia de servicio	2
Falta de acompañamiento	2
Ineficiencia administrativa	1
Baja disponibilidad del personal de atención	1
Total general	224

Tabla 1. Dificultades

Por otra parte, se recibieron sugerencias de los encuestados, el 63% de los ciudadanos no tiene ninguna sugerencia al servicio prestado por lo que se puede decir que se encuentran conformes con el servicio prestado, la principal sugerencia con el 8% es mejorar la claridad de la información, este ítem va relacionado con el uso de las plantillas tipo que dan respuesta de forma general y en ocasiones no es clara la respuesta, así mismo con 7% nos sugieren mejorar el tiempo de respuesta y la funcionalidad de las plataformas, en las cuales ya se está trabajando para brindar un mejor servicio.

Sugerencia	Total
Ninguna	141
Mejorar la claridad de la información	18
Mejorar la oportunidad de las respuestas y los procedimientos	16
Mejorar la funcionalidad de las plataformas	15
Mejorar la comunicación en los distintos canales de atención	10
Mejorar la capacitación del personal	6
Mejorar los procesos	4
Mejorar la atención al ciudadano	3
Mejorar el acompañamiento en la supervisión de proyectos	2
Mejorar la divulgación de convocatorias	1
Implementar opciones de soluciones como vídeos orientadores	1
Cumplir los compromisos de la entidad	1
Ejemplos visuales de como realizar un proceso	1
Evitar reprocesos	1
Generar propuestas que permitan la inclusión científica de todas las iniciativas tecnológicas	1
Mantener actualizada la base de datos	1
Mejorar el pago de los empleados	1
Habilitar el formulario PQRS	1
Total general	224

Tabla 2. Sugerencias

5. Oportunidades de mejora

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, se observa que, frente a los trámites y servicios evaluados cumplen de manera parcial las expectativas de los ciudadanos con una calificación general del (69%). El criterio mejor valorado es la “Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio” (75%), lo que refleja una percepción positiva en el trato y orientación recibida; Sin embargo, tenemos oportunidad de mejora en el criterio “Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio” que es uno de los más bajos con un promedio (63%), esto evidencia una percepción de lentitud o demoras en los procesos por parte de los ciudadanos, por lo que actualmente se está trabajando con las dependencias para mejorar la oportunidad de respuesta.

En ese sentido, según los resultados obtenidos en el segundo semestre del 2025, 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, ofreciendo información más clara a los ciudadanos.

6. Recomendaciones

Los resultados de la encuesta de satisfacción constituyen un insumo relevante para la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento institucional, permitiendo priorizar acciones correctivas y preventivas sobre los trámites y servicios con menores niveles de satisfacción, lo que contribuirá al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua del servicio prestado a la ciudadanía.

Se recomienda **fortalecer la oportunidad en la respuesta**, mediante la revisión y optimización de los tiempos de atención establecidos, así como el seguimiento al cumplimiento de los plazos de respuesta. Lo anterior permitirá que se dé respuesta en los tiempos establecidos.

Así mismo, se sugiere **mejorar la claridad, pertinencia y coherencia de las respuestas institucionales**, evitando el uso de respuestas estandarizadas que no atiendan de manera específica las solicitudes y necesidad de la petición. Para ello, se recomienda establecer lineamientos internos que promuevan respuestas personalizadas, completas y comprensibles, garantizando una atención de fondo y orientada a la solución efectiva de las inquietudes ciudadanas.

Respecto al **fortalecimiento de las plataformas tecnológicas** es importante priorizar la mejora de su funcionalidad, usabilidad y estabilidad. Se sugiere hacer mantenimiento periódico los aplicativos asociados al acceso a convocatorias, gestión de usuarios y recuperación de contraseñas, con el fin de facilitar la interacción de los ciudadanos con la entidad y disminuir las dificultades reportadas.

Elaborado por	Aprobado por
Johana Salamandra Cruz Contratista Secretaría General	Johanna Zambrano Laiton Contratista Secretaría General