



El conocimiento
es de todos

Minciencias

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS

Atención al Ciudadano

Vigencia 2020



Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS)	4
2.1	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención	7
2.2	Oportunidad en la Respuesta a PQRDS	12
2.3	Comportamiento Derechos de Petición	12
2.4	Traslado o negación de información	13
3.	Resultados Satisfacción	13
4.	Conclusiones	16



1. Introducción

La atención al ciudadano y grupos de valor de calidad se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan los ciudadanos y grupos de valor frente a los servicios prestados por la entidad; con el fin de orientar sus acciones, para brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de un Ministerio, íntegro, efectivo e innovador.

El presente informe permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidas y atendidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Igualmente analiza la oportunidad de respuesta de acuerdo con la normatividad establecida en el periodo de la Vigencia de 2020.





2. Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS)

Durante la vigencia de 2020, la Entidad recibió un total de **70.979** requerimientos, mostrando una disminución de **29.376** PQRDS, frente a las recibidas durante la vigencia 2019, donde se recibieron **100.355**.

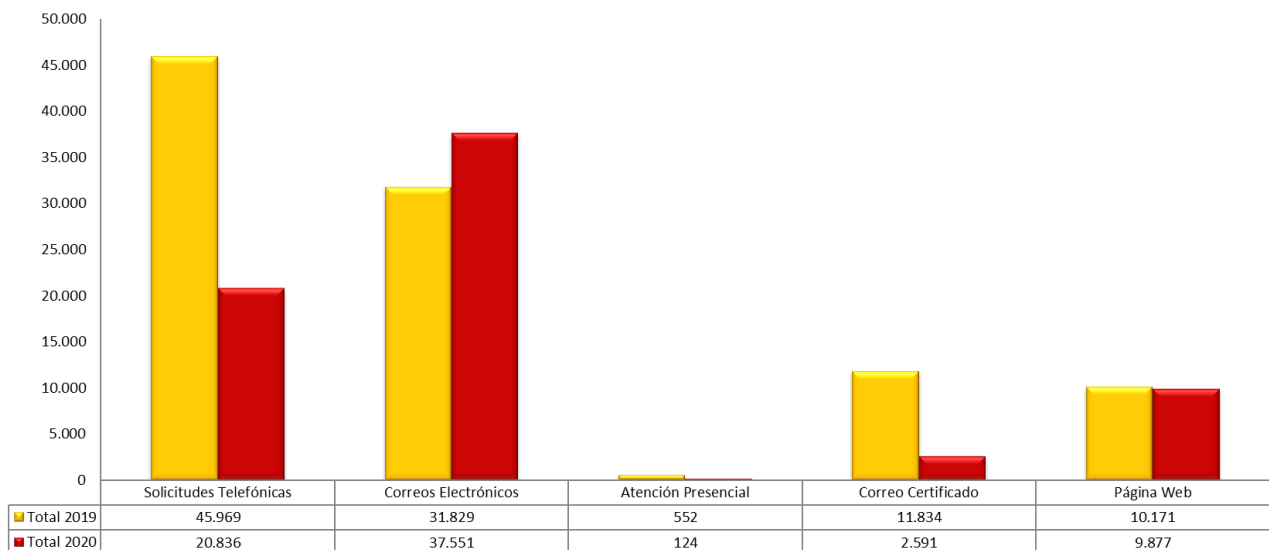
La distribución por canales para 2020 se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos vigencia 2020

Canal de Atención	Total 2019	Total 2020	Variación	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	45.969	20.836	25.133	29,36%
Correos Electrónicos	31.829	37.551	-5.722	52,90%
Atención Presencial	552	124	428	0,17%
Correo Certificado	11.834	2.591	9.243	3,65%
Página Web	10.171	9.877	294	13,92%
Total	100.355	70.979	29.376	100,00%

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021

Gráfica 1. Total requerimientos por canal 2019 – 2020





El resultado de las **PQRDS**, donde se relaciona la totalidad de peticiones, derechos de petición, reclamos, quejas, sugerencias y se adicionan los agradecimientos muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 2. Total de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	Total 2019	Total 2020	Variación
Petición Atención al Ciudadano	83.863	50.627	33.236
Petición	16.285	20.099	-3.814
Reclamos	133	196	-63
Quejas	34	12	22
Sugerencias	8	13	-5
Denuncias	32	32	0
Agradecimientos	363	552	-189
Total	100.718	71.531	29.187

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021

El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2020, por tipologías muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Total 2019	Total 2020	Variación
Reconocimiento de Actores	215	359	-144
Convocatorias	38.161	32.948	5.213
Contraseña CvLAC	5.781	2.834	2.947
Formulario SIGP	1.401	895	506
Medición	5.671	1.411	4.260
Información Institucional	24.907	16.156	8.751
Pares Evaluadores	47	187	-140
Publindex	1.485	1.694	-209
Red ScienTI	19.910	10.767	9.143
Ondas	179	69	110
Deducción por inversión y donación	440	1.023	-583
Exenciones de IVA	103	109	-6
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	92	134	-42
Unidades I+D+i	111	2	109
Regalías	1.852	2.391	-539
Total	100.355	70.979	29.376

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021



El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2020, por canales de atención muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos por canal de atención

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	Total 2020
Reconocimiento de Actores	135	166	3	0	55	359
Convocatorias	9.751	15.400	68	1.647	6.082	32.948
Contraseña CvLAC	383	2.331	1	1	118	2.834
Formulario SIGP	314	438	1	0	142	895
Medición	389	791	8	7	216	1.411
Información Institucional	5.808	8.682	29	837	800	16.156
Pares Evaluadores	42	125	0	0	20	187
Publindex	252	1.325	1	3	113	1.694
Red ScienTI	3.296	6.872	10	8	581	10.767
Ondas	18	43	1	0	7	69
Deducción por inversión y donación	307	566	0	5	145	1.023
Exenciones de IVA	24	56	0	2	27	109
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	24	83	0	0	27	134
Unidades I+D+i	2	0	0	0	0	2
Regalías	91	673	2	81	1.544	2.391
Total	20.836	37.551	124	2.591	9.877	70.979

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021



2.1 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención

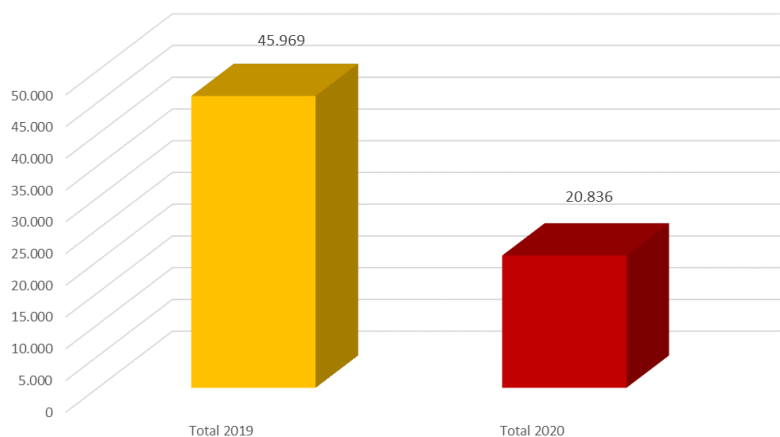
A continuación, se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el año 2019 y 2020 por canal y su tipología, donde se evidencia que el canal que muestra mayor preferencia para los dos años por parte de la ciudadanía es el correo electrónico seguido por el telefónico.

- **Llamadas Atendidas:** Consolidado de Solicitudes Telefónicas atendidas por Atención al Ciudadano por las diferentes tipologías.

Tabla 5. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Tema	Total 2019	Total 2020	Variación
Reconocimiento de Actores	105	135	-30
Convocatorias	16.889	9.751	7.138
Contraseña CvLAC	375	383	-8
Formulario SIGP	521	314	207
Medición	2.381	389	1.992
Información Institucional	16.871	5.808	11.063
Pares Evaluadores	16	42	-26
Publindex	198	252	-54
Red ScienTI	8.245	3.296	4.949
Ondas	54	18	36
Deducción por inversión y donación	100	307	-207
Exenciones de IVA	36	24	12
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	21	24	-3
Unidades I+D+i	44	2	42
Regalías	113	91	22
Total	45.969	20.836	25.133

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021



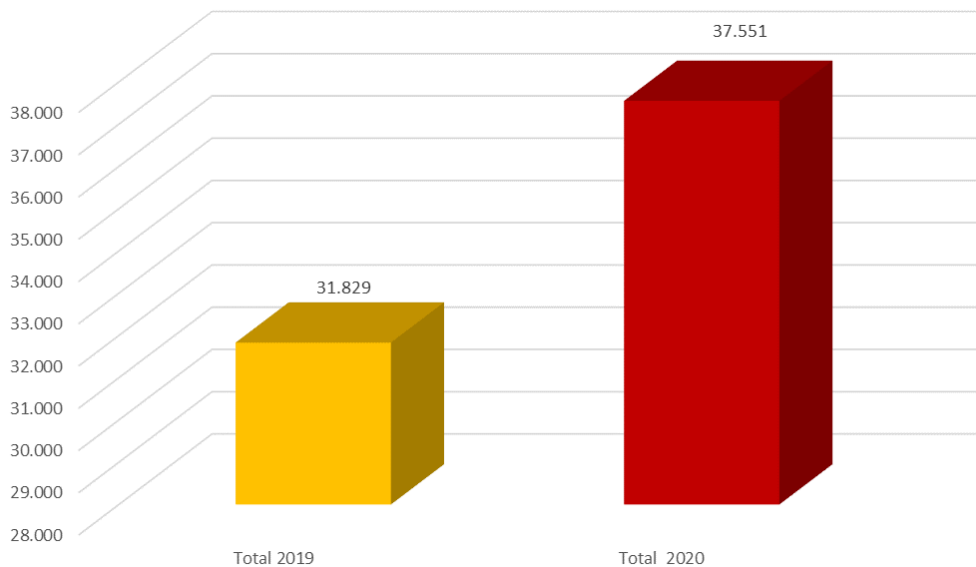


- **Correos Gestionados:** Los correos electrónicos atendidos por Atención al Ciudadano se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 6. Total requerimientos recibidos correo electrónico

Tipo	Total 2019	Total 2020	Variación
Reconocimiento de Actores	81	166	-85
Convocatorias	8.061	15.400	-7.339
Contraseña CvLAC	4.698	2.331	2.367
Formulario SIGP	784	438	346
Medición	2.700	791	1.909
Información Institucional	3.928	8.682	-4.754
Pares Evaluadores	26	125	-99
Publindex	1.150	1.325	-175
Red ScienTI	9.806	6.872	2.934
Ondas	100	43	57
Deducción por inversión y donación	157	566	-409
Exenciones de IVA	54	56	-2
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	60	83	-23
Unidades I+D+i	51	0	51
Regalías	173	673	-500
Total	31.829	37.551	-5.722

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021



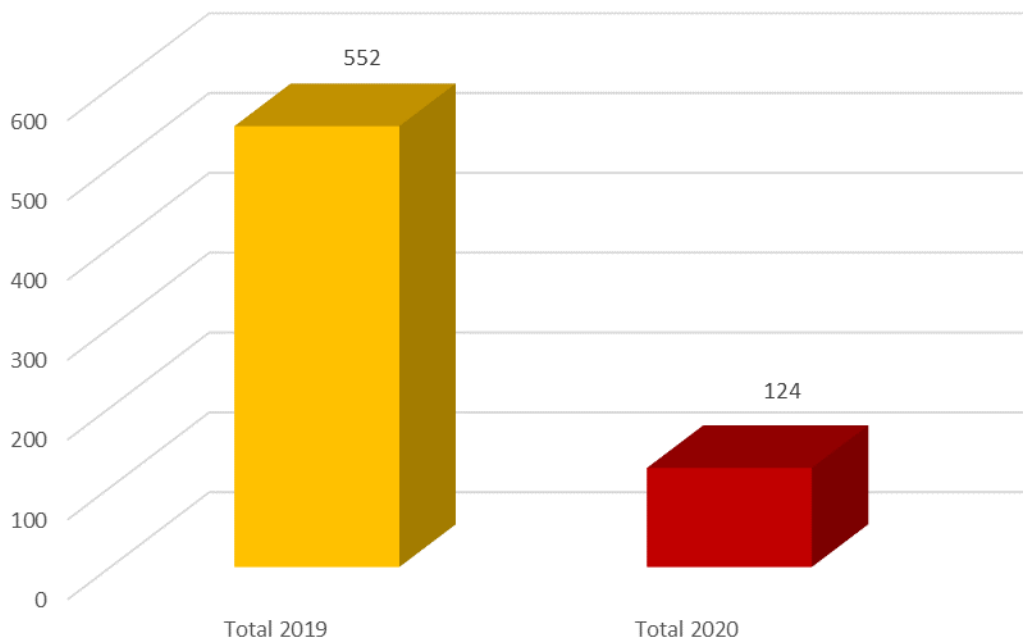


- **Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en las instalaciones de Minciencias de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 7. Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	Total 2019	Total 2020	Variación
Reconocimiento de Actores	6	3	3
Convocatorias	295	68	227
Contraseña CvLAC	22	1	21
Formulario SIGP	6	1	5
Medición	78	8	70
Información Institucional	69	29	40
Pares Evaluadores	0	0	0
Publindex	5	1	4
Red ScienTI	53	10	43
Ondas	2	1	1
Deducción por inversión y donación	9	0	9
Exenciones de IVA	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	0	2
Unidades I+D+i	3	0	3
Regalías	2	2	0
Total	552	124	428

Fuente: Atención al Ciudadano – Febrero de 2021



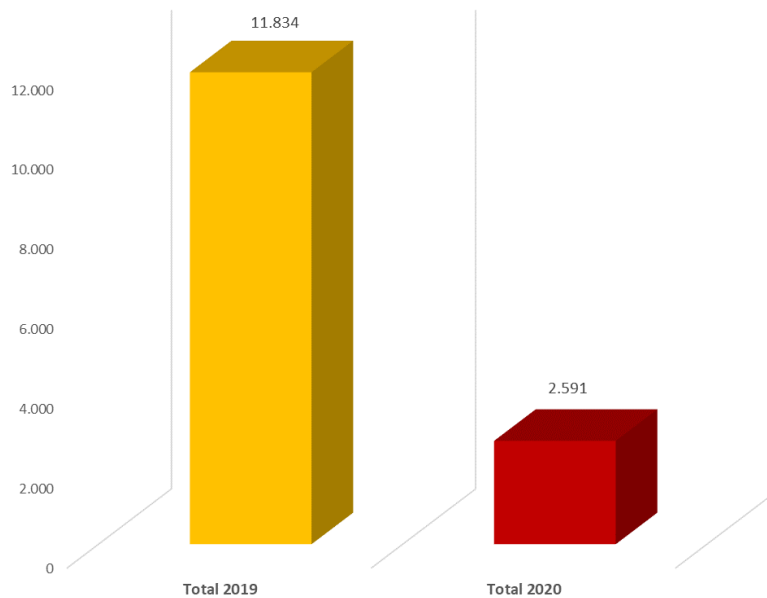


- **Correspondencia Certificada:** Solicitudes recibidas por la ventanilla de la entidad.

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	Total 2019	Total 2020	Variación
Reconocimiento de Actores	1	0	1
Convocatorias	7.989	1.647	6.342
Contraseña CvLAC	3	1	2
Formulario SIGP	2	0	2
Medición	39	7	32
Información Institucional	3.330	837	2.493
Pares Evaluadores	0	0	0
Publindex	17	3	14
Red ScienTI	38	8	30
Ondas	5	0	5
Deducción por inversión y donación	75	5	70
Exenciones de IVA	5	2	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0
Regalías	330	81	249
Total	11.834	2.591	9.243

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021



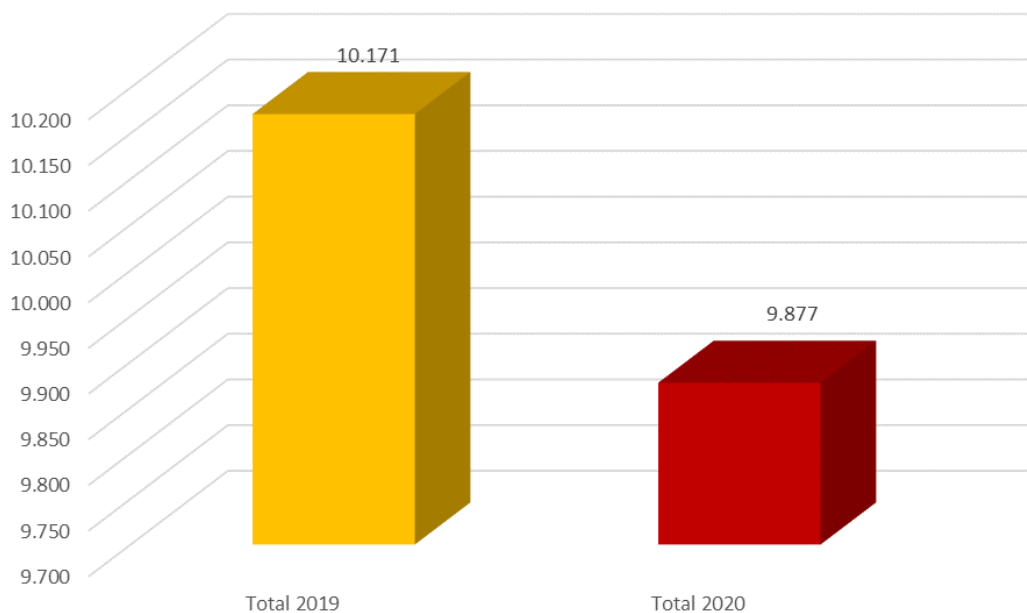


- **Solicitudes Página Web:** Solicitudes recibidas a través del formulario en línea de la página web (contáctenos).

Tabla 9. Total, requerimientos recibidos página web

Tema	Total 2019	Total 2020	Variación
Reconocimiento de Actores	22	55	-33
Convocatorias	4.927	6.082	-1.155
Contraseña CvLAC	683	118	565
Formulario SIGP	88	142	-54
Medición	473	216	257
Información Institucional	709	800	-91
Pares Evaluadores	5	20	-15
Publindex	115	113	2
Red ScienTI	1.768	581	1.187
Ondas	18	7	11
Deducción por inversión y donación	99	145	-46
Exenciones de IVA	8	27	-19
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	9	27	-18
Unidades I+D+i	13	0	13
Regalías	1.234	1.544	-310
Total	10.171	9.877	294

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021





2.2 Oportunidad en la Respuesta a PQRDS

En este apartado se analiza el tiempo que tarda la entidad en responder las solicitudes independientemente de los términos de ley asignados para cada una de ellas.

El resultado de la vigencia 2020 evidencia que, de un total de **70.979** solicitudes recibidas, **62.457** PQRDS, que equivalen al 87.99% se respondieron de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 10. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atn. Ciudadano	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	11.830	50.627	62.457	58,13%	87,99%
4 a 7 días	3.708	0	3.708	18,22%	5,22%
8 a 11 días	2.395	0	2.395	11,77%	3,37%
12 a 15 días	1.478	0	1.478	7,26%	2,08%
16 a 30 días	940	0	940	4,62%	1,32%
Mayor a 30	1	0	1	0,00%	0,00%
TOTAL	20.352	50.627	70.979	100%	100,00%

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021

2.3 Comportamiento Derechos de Petición

El consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (Constitución Política 1991 artículo 23, código contencioso administrativo y Ley 1755 del 2015), presenta un incremento de 3.860 requerimientos en la vigencia 2020, resultado que se debe a la apertura de las convocatorias dispuestas en la Oferta Institucional para esta vigencia.

Tabla 11. Derechos de Petición 2019-2020

PQRDS	Total 2019	Total 2020	Variación
Derechos de Petición	16.285	20.099	-3.814
Reclamos	133	196	-63
Quejas	34	12	22
Sugerencias	8	13	-5
Denuncias	32	32	0
Total	16.492	20.352	-3.860

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021



2.4 Traslado o negación de información

El seguimiento implementado por la Entidad a los requerimientos que son trasladados a otras Entidades o que no son contestadas por falta de información o porque vulnera el derecho a la privacidad, muestra el siguiente comportamiento en la vigencia 2020:

- **Número de solicitudes que se trasladaron a otras Entidades por competencia (Ley 1755 de 2015):**

De acuerdo con la información disponible en Atención al Ciudadano en la vigencia del año 2020 se registran 139 traslados de solicitudes de información a otras Entidades.

- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa (ley 1712 de 2014, autodiagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión) debido a que se vulnera el derecho a la privacidad (Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales)**

De acuerdo con la información disponible en Atención al Ciudadano para este periodo se realizaron 41 negaciones de información.

- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada (ley 1712 de 2014, autodiagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión)**

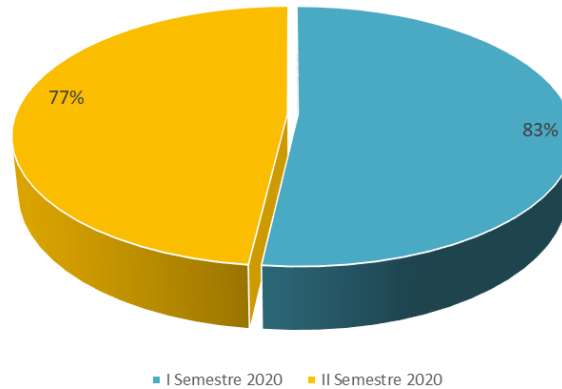
De acuerdo con la información disponible en Atención al Ciudadano en la vigencia del año 2020 se registran 2 solicitudes con negación de información por inexistencia de la misma.

3. Resultados Satisfacción

Como mecanismo de medición a la satisfacción, Mincincias realiza semestralmente la medición de la percepción a los usuarios, a través de encuestas de satisfacción presenciales y virtuales.

Para el cierre de la vigencia 2020 el resultado de la satisfacción es del **80%**, que corresponde al promedio obtenido de los resultados del primer y segundo semestre de 2020:

La encuesta de servicio para el año fue de **80%**

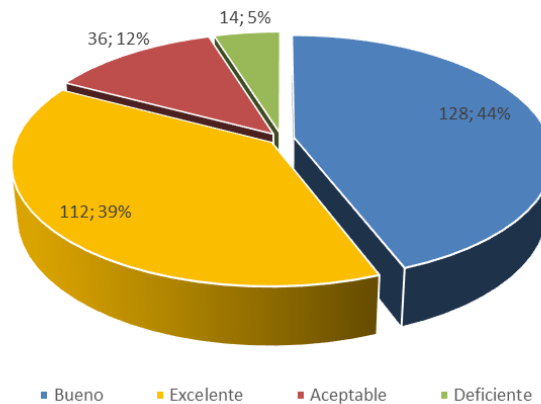


El resultado obtenido de la medición realizada en cada semestre de 2020, se presenta a continuación:

- I Semestre de 2020 (83%)**

Contamos con un universo 31.928 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 270 contactos se envió la encuesta a 1.080 contactos de los cuales 290 la respondieron.

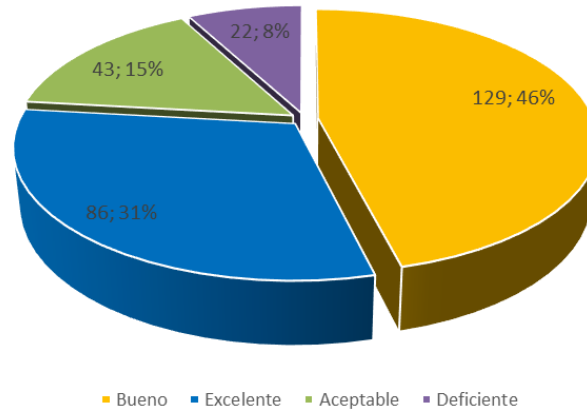
El resultado de la evaluación evidencia que el 83% de los encuestados califica el servicio de la entidad entre excelente y bueno.



- II Semestre de 2020 (77%)**

Contamos con un universo 41.147 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 271 contactos se envió la encuesta a 1.084 contactos de los cuales 280 la respondieron.

El resultado de la evaluación evidencia que el 83% de los encuestados, califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.



El comparativo de las causas de insatisfacción identificadas entre el segundo semestre de 2019 y el segundo semestre de 2020 muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 12. Variación causas de Insatisfacción Vigencia 2019-2020

Tipología	II 2019	% II 2019	I 2020	% I 2020	II 2020	% II 2020	Diferencia II Semestre 2019 -2020
Problema Scienti / SIGP	53	22%	10	5%	9	6,0%	-16,0%
Tramites Largos	15	6%	6	3%	0	0,0%	-6,0%
Accesibilidad de la Información	44	19%	39	20%	27	18,1%	-0,9%
Oportunidad	32	14%	24	12%	47	31,5%	17,5%
No Responde	0	0%	15	8%	0	0,0%	0,0%
Calidad en la respuesta	40	17%	17	9%	18	12,1%	-4,9%
Términos De Referencia Confusos	3	1%	2	1%	11	7,4%	6,4%
Calidez en la atención	6	3%	16	8%	2	1,3%	-1,7%
Pertinencia	38	16%	16	8%	30	20,1%	4,1%
Falta de Transparencia	4	2%	2	1%	4	2,7%	0,7%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%	0	0%	0	0,0%	0,0%
Presupuesto Insuficiente	0	0%	0	0%	0	0,0%	0,0%
Falta de claridad en la Encuesta	2	1%	9	5%	1	0,7%	-0,3%

Fuente: Atención al Ciudadano. Febrero de 2021



4. Conclusiones

- Para la vigencia del 2020 se reciben 70.979, se presenta una disminución de 29.376 solicitudes respecto al año anterior con 100.355 solicitudes.
- El canal con mayor número de solicitudes fue el correo electrónico con 52.90% con 37.551.
- Durante la vigencia del 2020 la tipología de solicitudes con mayor demanda corresponde a convocatorias con 46% del total de las PQRDS que llegaron a la entidad, mostrando una disminución de 5.213 requerimientos en comparación del año anterior con 38.161.
- Para la vigencia del 2020, se presenta una disminución de requerimientos a través del canal telefónico de 25.133, esto porque se evidencia que los ciudadanos utilizan un 66.82% los canales virtuales.
- Se presenta una disminución de 4 puntos porcentuales en el resultado de la encuesta de satisfacción en comparación del año anterior, evidenciando que para el cierre de la vigencia 2019 la calificación fue del 84%, mientras que para la vigencia 2020 se incrementa a 80%.
- De las 70.979 recibidas por los diferentes canales, se escalaron a las áreas técnicas 20.352 de las cuales el 58.13% se contestaron entre 1 a 3 días hábiles.
- Para mejora del servicio la Entidad, cuenta con una herramienta la cual permite hacer seguimiento a las solicitudes presentadas a través de correo electrónico, ventanilla y página web.