



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 2021



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 2021.





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

Durante la vigencia de 2021, la Entidad recibió un total de **84.107** requerimientos, mostrando un aumento de **13.128** PQRDS, frente a las recibidas durante la vigencia 2020, donde se recibieron **70.979**.

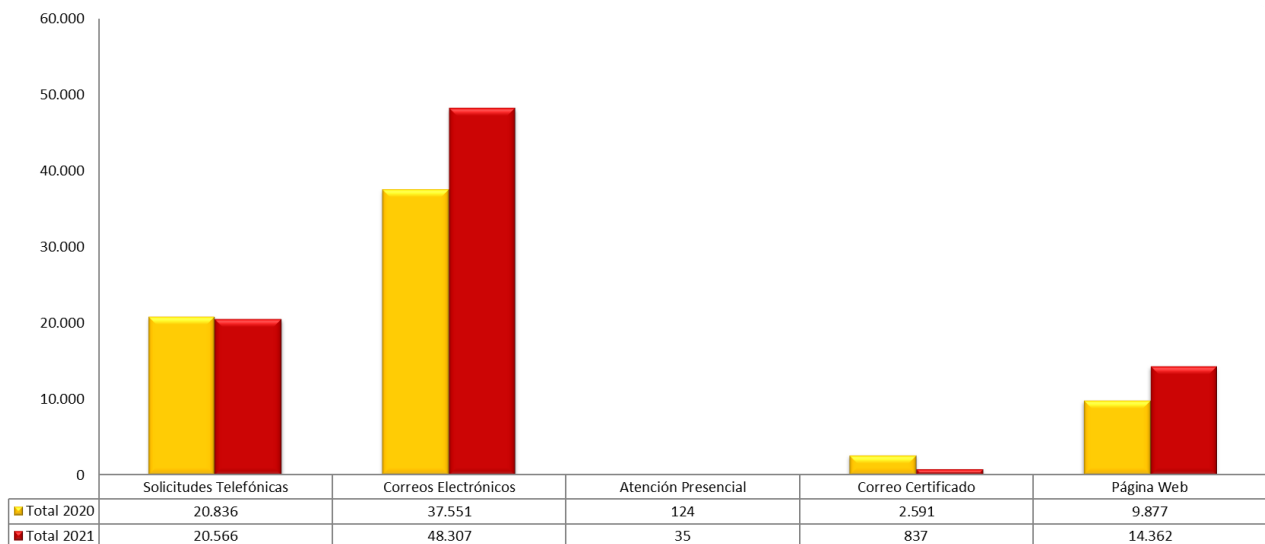
La distribución por canales para 2021 se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos vigencia 2021

Canal de Atención	Total 2020	Total 2021	Variación	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	20.836	20.566	-270	24,45%
Correos Electrónicos	37.551	48.307	10.756	57,44%
Atención Presencial	124	35	-89	0,04%
Correo Certificado	2.591	837	-1.754	1,00%
Página Web	9.877	14.362	4.485	17,08%
Total	70.979	84.107	13.128	100,00%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022

Gráfica 1. Total requerimientos por canal 2020 – 2021



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

Tipología	Total 2020	Total 2021	Variación	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	50.627	54.603	3.976	64,78%
Petición	20.099	29.197	9.098	34,64%
Reclamos	196	222	26	0,26%
Quejas	12	14	2	0,02%
Sugerencias	13	13	0	0,02%
Denuncias	32	58	26	0,07%
Agradecimientos	552	182	-370	0,22%
Total	71.531	84.289	12.758	100,00%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022

El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2021, por tipologías muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Total 2020	Total 2021	Variación
Reconocimiento de Actores	359	410	51
Convocatorias	32.948	39.803	6.855
Contraseña CvLAC	2.834	3.843	1.009
Formulario SIGP	895	2.129	1.234
Medición	1.411	4.214	2.803
Información Institucional	16.156	11.159	-4.997
Pares Evaluadores	187	885	698
Publindex	1.694	1.056	-638
Red ScienTI	10.767	14.583	3.816
Ondas	69	88	19
Deducción por inversión y donación	1.023	931	-92
Exenciones de IVA	109	72	-37
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	134	164	30
Unidades I+D+i	2	1	-1
Regalías	2.391	4.769	2.378
Total	70.979	84.107	13.128

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022



El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2021, por canales de atención muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos por canal de atención

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	Total 2021
Reconocimiento de Actores	146	192	6	0	66	410
Convocatorias	9.399	23.328	13	451	6.612	39.803
Contraseña CvLAC	378	1.513	0	1	1.951	3.843
Formulario SIGP	915	1.047	0	0	167	2.129
Medición	1.430	2.193	1	0	590	4.214
Información Institucional	4.111	5.969	6	343	730	11.159
Pares Evaluadores	65	586	0	0	234	885
Publindex	122	827	1	2	104	1.056
Red ScienTI	3.688	8.253	3	14	2.625	14.583
Ondas	14	66	2	1	5	88
Deducción por inversión y donación	164	606	1	13	147	931
Exenciones de IVA	15	43	0	0	14	72
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	42	58	0	0	64	164
Unidades I+D+i	0	0	1	0	0	1
Regalías	77	3.626	1	12	1.053	4.769
Total	20.566	48.307	35	837	14.362	84.107

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022



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

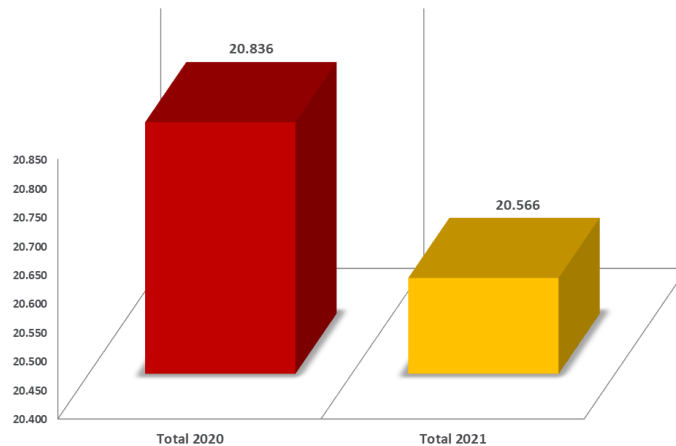
A continuación, se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el año 2020 y 2021 por canal y su tipología, donde se evidencia que el canal que muestra mayor preferencia para los dos años por parte de la ciudadanía es el correo electrónico seguido por el telefónico.

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

Tabla 5. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Tema	Total 2020	Total 2021	Variación	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	135	146	11	0,7%
Convocatorias	9.751	9.399	-352	45,7%
Contraseña CvLAC	383	378	-5	1,8%
Formulario SIGP	314	915	601	4,4%
Medición	389	1.430	1.041	7,0%
Información Institucional	5.808	4.111	-1.697	20,0%
Pares Evaluadores	42	65	23	0,3%
Publindex	252	122	-130	0,6%
Red ScienTI	3.296	3.688	392	17,9%
Ondas	18	14	-4	0,1%
Deducción por inversión y donación	307	164	-143	0,8%
Exenciones de IVA	24	15	-9	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	24	42	18	0,2%
Unidades I+D+i	2	0	-2	0,0%
Regalías	91	77	-14	0,4%
Total	20.836	20.566	-270	100%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022



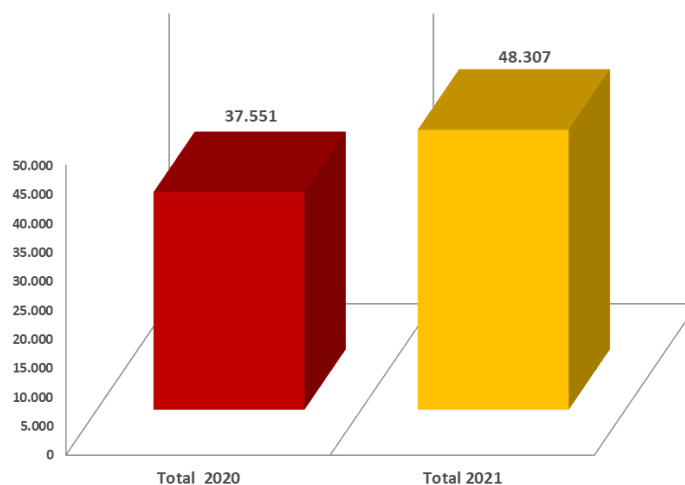


- **Correos Gestionados:** Los correos electrónicos atendidos por Atención al Ciudadano se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 6. Total requerimientos recibidos correo electrónico

Tipo	Total 2020	Total 2021	Variación	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	166	192	26	0,4%
Convocatorias	15.400	23.328	7.928	48,3%
Contraseña CvLAC	2.331	1.513	-818	3,1%
Formulario SIGP	438	1.047	609	2,2%
Medición	791	2.193	1.402	4,5%
Información Institucional	8.682	5.969	-2.713	12,4%
Pares Evaluadores	125	586	461	1,2%
Publindex	1.325	827	-498	1,7%
Red ScienTI	6.872	8.253	1.381	17,1%
Ondas	43	66	23	0,1%
Deducción por inversión y donación	566	606	40	1,3%
Exenciones de IVA	56	43	-13	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	83	58	-25	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0	0,0%
Regalías	673	3.626	2.953	7,5%
Total	37.551	48.307	10.756	100%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022



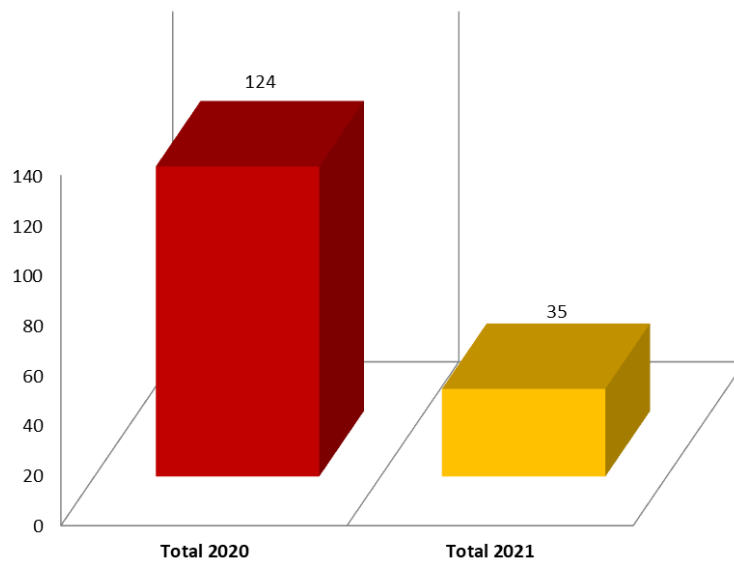


- **Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en las instalaciones de Minciencias de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 7. Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	Total 2020	Total 2021	Variación	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	3	6	3	17,1%
Convocatorias	68	13	-55	37,1%
Contraseña CvLAC	1	0	-1	0,0%
Formulario SIGP	1	0	-1	0,0%
Medición	8	1	-7	2,9%
Información Institucional	29	6	-23	17,1%
Pares Evaluadores	0	0	0	0,0%
Publindex	1	1	0	2,9%
Red ScienTI	10	3	-7	8,6%
Ondas	1	2	1	5,7%
Deducción por inversión y donación	0	1	1	2,9%
Exenciones de IVA	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	1	1	2,9%
Regalías	2	1	-1	2,9%
Total	124	35	-89	100%

Fuente: Atención al Ciudadano – Enero de 2022



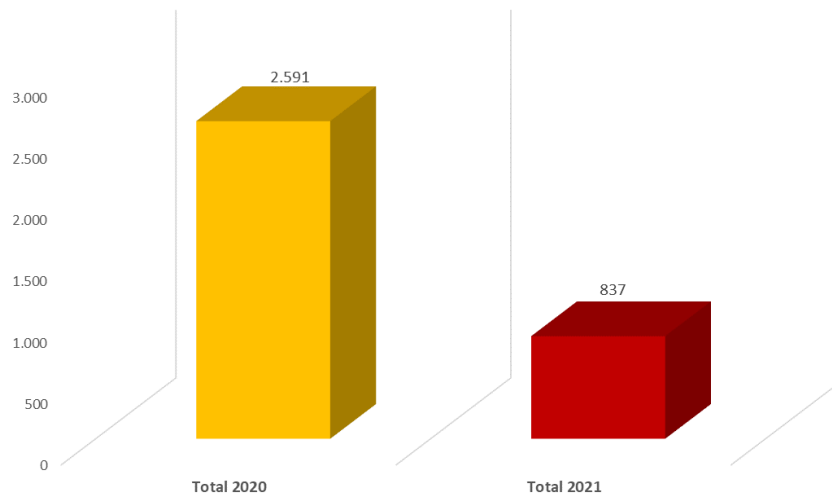


- **Correspondencia Certificada:** Solicitudes recibidas por la ventanilla de la entidad.

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	Total 2020	Total 2021	Variación	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	0	0,0%
Convocatorias	1.647	451	-1.196	53,9%
Contraseña CvLAC	1	1	0	0,1%
Formulario SIGP	0	0	0	0,0%
Medición	7	0	-7	0,0%
Información Institucional	837	343	-494	41,0%
Pares Evaluadores	0	0	0	0,0%
Publindex	3	2	-1	0,2%
Red ScienTI	8	14	6	1,7%
Ondas	0	1	1	0,1%
Deducción por inversión y donación	5	13	8	1,6%
Exenciones de IVA	2	0	-2	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0,0%
Regalías	81	12	-69	1,4%
Total	2.591	837	-1.754	100,0%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022



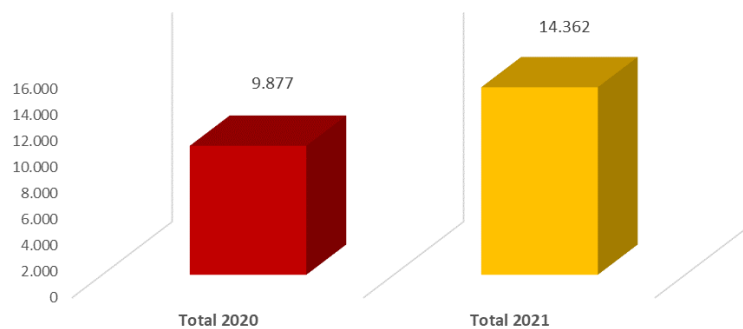


- **Solicitudes Página Web:** Solicitudes recibidas a través del formulario en línea de la página web (contáctenos).

Tabla 9. Total, requerimientos recibidos página web

Tema	Total 2020	Total 2021	Variación	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	55	66	11	0,5%
Convocatorias	6.082	6.612	530	46,0%
Contraseña CvLAC	118	1.951	1.833	13,6%
Formulario SIGP	142	167	25	1,2%
Medición	216	590	374	4,1%
Información Institucional	800	730	-70	5,1%
Pares Evaluadores	20	234	214	1,6%
Publindex	113	104	-9	0,7%
Red ScienTI	581	2.625	2.044	18,3%
Ondas	7	5	-2	0,0%
Deducción por inversión y donación	145	147	2	1,0%
Exenciones de IVA	27	14	-13	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	27	64	37	0,4%
Unidades I+D+i	0	0	0	0,0%
Regalías	1.544	1.053	-491	7,3%
Total	9.877	14.362	4.485	100,0%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022





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 2021 evidencia que, de un total de **84.107** solicitudes recibidas, **73.993** PQRDS, que equivalen al 87.97% 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	19.390	54.603	73.993	65,72%	87,97%
4 a 7 días	4.827	0	4.827	16,36%	5,74%
8 a 11 días	2.499	0	2.499	8,47%	2,97%
12 a 15 días	1.699	0	1.699	5,76%	2,02%
16 a 30 días	1.089	0	1.089	3,69%	1,29%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	29.504	54.603	84.107	100%	100,00%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022

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 9.152 requerimientos en la vigencia 2021, resultado que se debe a la apertura de las convocatorias dispuestas en la Oferta Institucional para esta vigencia.

Tabla 11. Derechos de Petición 2020-2021

PQRDS	Total 2020	Total 2021	Variación	Porcentaje
Derechos de Petición	20.099	29.197	9.098	98,96%
Reclamos	196	222	26	0,75%
Quejas	12	14	2	0,05%
Sugerencias	13	13	0	0,04%
Denuncias	32	58	26	0,20%
Total	20.352	29.504	9.152	100,00%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022



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 2021:

- **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 2021 se registran 286 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 15 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)**

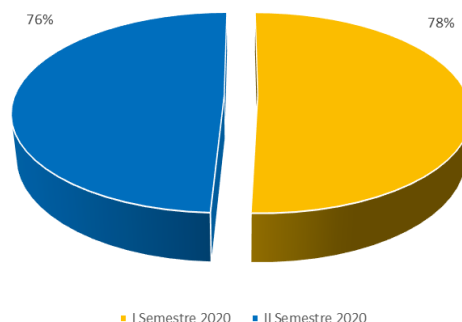
De acuerdo con la información disponible en Atención al Ciudadano en la vigencia del año 2021 se registran 6 solicitudes con negación de información por inexistencia de esta.

3. Resultados Satisfacción

Como mecanismo de medición a la satisfacción, Misiones 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 2021 el resultado de la satisfacción es del **77%**, que corresponde al promedio obtenido de los resultados del primer y segundo semestre de 2021:

La encuesta de servicio para el año fue de **77%**





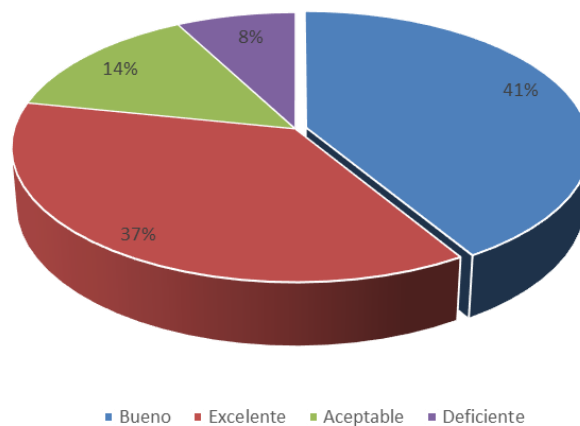
El resultado obtenido de la medición realizada en cada semestre de 2021 se presenta a continuación:

- **I Semestre de 2021 (78%)**

Contamos con un universo 40.693 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 271 la respondieron.

La muestra representativa corresponde a un 90% de confianza y 5% de error.

El resultado de la evaluación evidencia que el 78% de los encuestados califica el servicio de la entidad entre excelente y bueno.

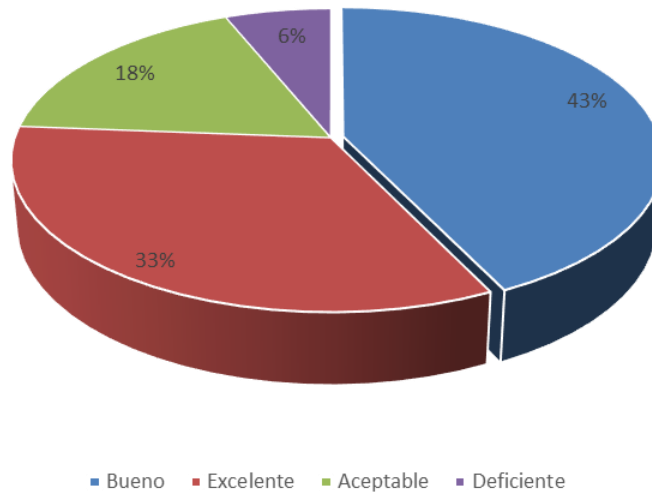


- **II Semestre de 2021 (76%)**

Contamos con un universo 100.612 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 272 contactos se envió la encuesta a 100.130 contactos de los cuales 1.035 la respondieron.

La muestra representativa corresponde a un 90% de confianza y 5% de error.

El resultado de la evaluación evidencia que el 76% 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 2020 y el segundo semestre de 2021 muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 12. Variación causas de Insatisfacción Vigencia 2020-2021

Tipología	II 2019	% II 2019	I 2020	% I 2020	II 2020	% II 2020	I 2021	% I 2021	II 2021	% II 2021	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	53	22,00%	10	5,00%	9	6,00%	11	8,70%	36	3,48%	-2,52%
Trámites Largos	15	6,00%	6	3,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,06%	1,06%
Accesibilidad de la Información	44	19,00%	39	20,00%	27	18,10%	31	24,60%	119	11,50%	-6,60%
Oportunidad	32	14,00%	24	12,00%	47	31,50%	33	26,20%	70	6,76%	-24,74%
Calidad en la respuesta	40	17,00%	17	9,00%	18	12,10%	22	17,50%	39	3,77%	-8,33%
Términos De Referencia Confusos	3	1,00%	2	1,00%	11	7,40%	4	3,20%	9	0,87%	-6,53%
Calidez en la atención	6	3,00%	16	8,00%	2	1,30%	1	0,80%	13	1,26%	-0,04%
Pertinencia	38	16,00%	16	8,00%	30	20,10%	21	16,70%	80	7,73%	-12,37%
Falta de Transparencia	4	2,00%	2	1,00%	4	2,70%	2	1,60%	15	1,45%	-1,25%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,19%	0,19%
Presupuesto Insuficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,48%	0,48%
Falta de claridad en la Encuesta	2	1,00%	9	5,00%	1	0,70%	1	0,80%	12	1,16%	0,46%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2022



4. Conclusiones

- Para la vigencia del 2021 se reciben 84.107, se presenta un aumento de 13.128 solicitudes respecto al año anterior con 70.979 solicitudes.
- El canal con mayor número de solicitudes fue el correo electrónico con 57.44% con 48.307.
- Durante la vigencia del 2021 la tipología de solicitudes con mayor demanda corresponde a convocatorias con 47% del total de las PQRDS que llegaron a la entidad.
- Para la vigencia del 2021, se presenta una disminución de requerimientos a través del canal correo certificado de 1.754, esto porque se evidencia que los ciudadanos utilizan un 74.51% los canales virtuales.
- Se presenta una disminución de 3 puntos porcentuales en el resultado de la encuesta de satisfacción en comparación del año anterior, evidenciando que para el cierre de la vigencia 2020 la calificación fue del 80%, mientras que para la vigencia 2021 disminuye a 77%.
- De las 84.107 solicitudes recibidas por los diferentes canales, se escalaron a las áreas técnicas 29.504 de las cuales el 65.72% 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.