



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Atención al Ciudadano III Trimestre de 2022

MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS



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	8
2.2	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRDS.....	15
2.3	TRASLADO O NEGACIÓN DE INFORMACIÓN	19
3.	RESULTADOS SATISFACCIÓN	19
4.	CONCLUSIONES	21



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 del **III Trimestre de 2022**.

Ilustración N°1 – Informes y estadísticas



Fuente: Extraído de (<https://www.guia33.com/portfolio-item/informes-y-estadisticas/>)



2. SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (PQRDS)



Durante el **III trimestre de 2022**, la Entidad recibió un total de **18.328** requerimientos, mostrando una disminución de **6.922** PQRDS comparado con el **III trimestre de 2021** que tuvo un total de **25.250**.

La distribución por canales para el **III Trimestre de 2022** comparada con el **III Trimestre de 2021** se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

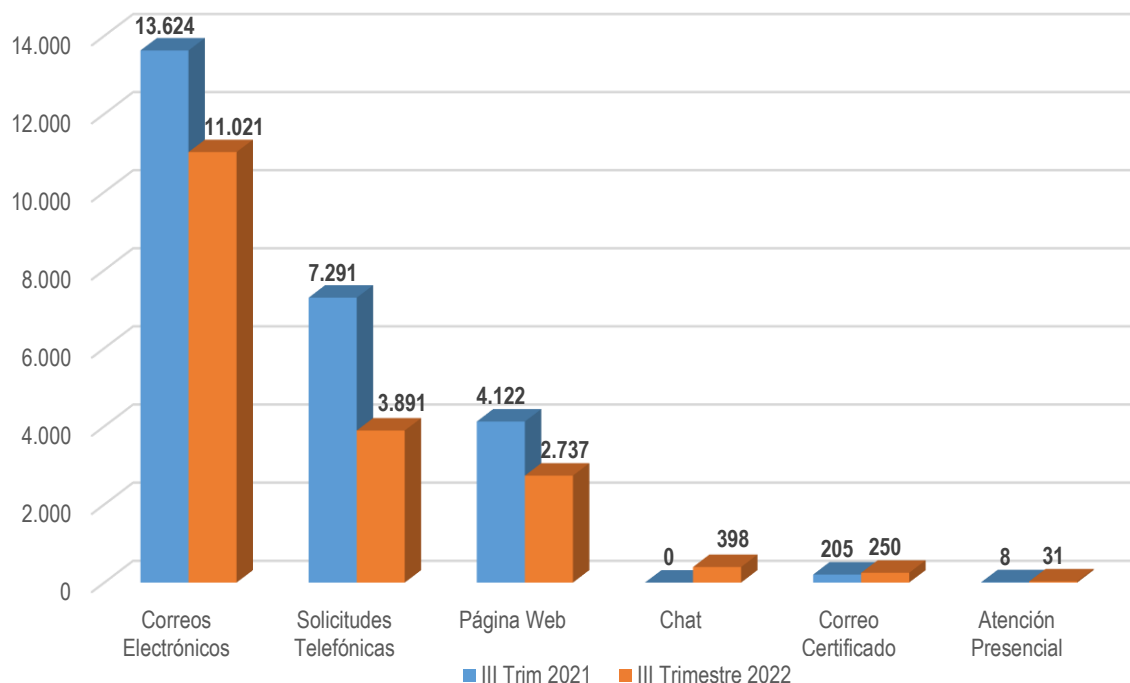
CANAL DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE 2021	% III TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE 2022	% III TRIMESTRE 2022
SOLICITUDES TELEFÓNICAS	7.291	28,88%	3.891	21,23%
CORREOS ELECTRÓNICOS	13.624	53,96%	11.021	60,13%
ATENCIÓN PRESENCIAL	8	0,03%	31	0,17%
CORREO CERTIFICADO	205	0,81%	250	1,36%
PÁGINA WEB	4.122	16,32%	2.737	14,93%
CHAT	0	0,00%	398	2,17%
TOTAL	25.250	100%	18.328	100%

Fuente: Elaboración propia.

Para el **III trimestre** de 2022, el correo electrónico es el canal más utilizado por los ciudadanos para la radicación de PQRDS contando con un total de 11.021 solicitudes que corresponde al 60.13% del total y seguido de se encuentra el canal telefónico con un total de 3.891 el cual corresponde a un 21,23%.



Grafica 1. Requerimientos recibidos por trimestre



Fuente: Elaboración propia.

Para el **III trimestre 2022** el canal más significativo es el correo electrónico con el **60%** de participación, donde se puede evidenciar en la gráfica anterior que hay una disminución de **2.603** solicitudes en este canal de atención, esto comparado con el **III trimestre de 2021**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos III trimestre de 2022

CANAL DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	% III TRIM 2022
SOLICITUDES TELEFÓNICAS	1.324	1.261	1.306	3.891	21,23%
CORREOS ELECTRÓNICOS	3.373	3.996	3.652	11.021	60,13%
ATENCIÓN PRESENCIAL	9	9	13	31	0,17%
CORREO CERTIFICADO	43	60	147	250	1,36%
PÁGINA WEB	839	956	942	2.737	14,93%
CHAT	123	121	154	398	2,17%
TOTAL	5.711	6.403	6.214	18.328	100%

Fuente: Elaboración propia.

Para el **III trimestre 2022** se recibieron un total de **18.328** solicitudes, siendo agosto el mes con mayor número de solicitudes atendidas con un total de 6.403, esto por motivo de solicitudes de aclaraciones de bancos preliminares de varias convocatorias de la entidad como lo fue la 925, 926, 927, 929 y 930 y el cierre del segundo corte de la convocatoria 913 de beneficios tributarios.

Para este periodo abrieron las siguientes convocatorias e invitaciones:

- Segundo corte Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – Docentes de establecimientos educativos oficiales de Cundinamarca.

Convocatorias ASCTel

- Convocatoria de asignación para la CTel para ambiente y desarrollo sostenible del SGR para proyectos de investigación, desarrollo e innovación y fortalecimiento de centros de investigación para el ambiente y el desarrollo sostenible en las regiones.



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

- Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de proyectos elegibles para el fortalecimiento de capacidades de innovación en el sector empresarial y el desarrollo y transferencia de tecnología con enfoque regional

Invitaciones

- Invitación a presentar propuesta al “proyecto piloto de posadas científicas” para el fortalecimiento de capacidades regionales en CTel.

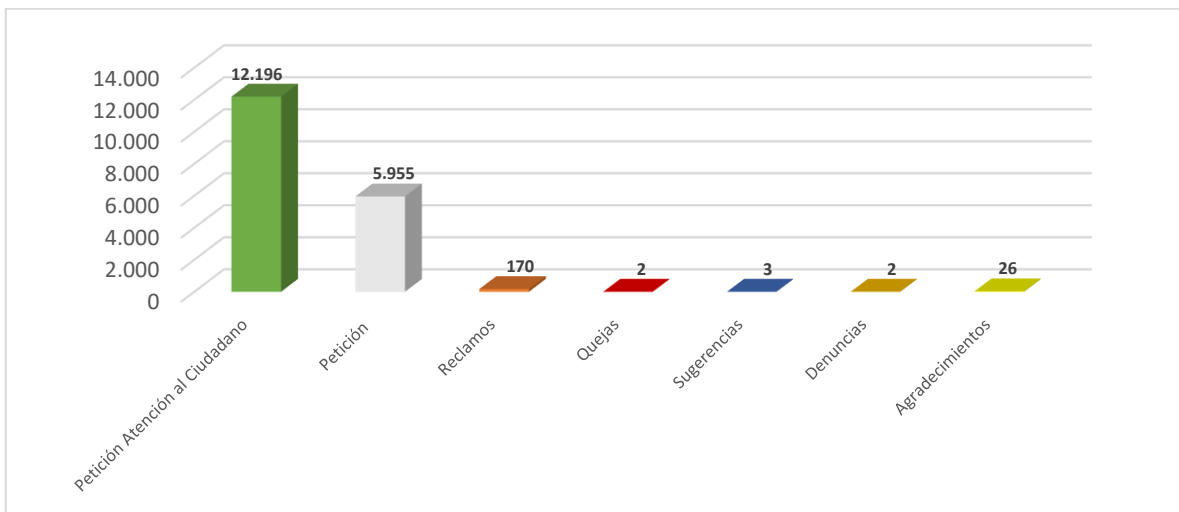
Tabla 2. Total de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGÍA	III TRIM 2021	% 2021	III TRIMESTRE 2022	% 2022
PETICIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	16.447	65,03%	12.196	66,45%
PETICIÓN	8.708	34,43%	5.955	32,45%
RECLAMOS	64	0,25%	170	0,93%
QUEJAS	5	0,02%	2	0,01%
SUGERENCIAS	7	0,03%	3	0,02%
DENUNCIAS	19	0,08%	2	0,01%
AGRADECIMIENTOS	41	0,16%	26	0,14%
TOTAL	25.291	100%	18.354	100%

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla anterior, tanto para el 2022 y 2021 el área de atención al ciudadano fue la dependencia del Ministerio que tramitó la mayor solicitud de requerimientos con valor de 66,45% y 65.03% respectivamente.

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud



Fuente: Elaboración propia.

Las **denuncias** en el III trimestre de 2022 comparadas con el 2021, presenta una disminución de un total de 17 requerimientos, lo cual se debe a la revisión exhaustiva desarrollada por la líder de atención al ciudadano y la Oficial de Transparencia de cada una de las solicitudes que fueron tipificadas como denuncias, lo anterior dado que se realiza mesa de trabajo con la red RITA de la Presidencia de la Republica quien brinda lineamientos claros para la adecuada tipificación de las denuncias.

Reporte de Reclamos

La siguientes tablas muestra la clasificación de los reclamos por atributo y por observación del ciudadano.

Tabla 2.1. Total de reclamos por atributo

ATRIBUTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PERTINENCIA	72	42,35%



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

OPORTUNIDAD	49	28,82%
CALIDAD EN LA RESPUESTA	31	18,24%
TRANSPARENCIA	9	5,29%
ACCESIBILIDAD EN LA INFORMACIÓN	5	2,94%
CALIDEZ EN LA ATENCIÓN	4	2,35%
TOTAL	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.2. Total de reclamos por observación

OBSERVACIÓN DEL RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA DADA POR EL MINISTERIO	41	24,12%
INCONFORMIDAD NO PAGO DE LOS EVALUADORES	39	22,94%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LAS RESPUESTAS	23	13,53%
INCONFORMIDAD EN EL MANEJO DE LAS CONVOCATORIAS	23	13,53%
INCONFORMIDAD POR LA NO RESPUESTA A SU SOLICITUD	16	9,41%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DERIVADOS DE LOS DERIVADOS DE LOS CONVENIOS	10	5,88%
INCONFORMIDAD DEMORA EN LOS TRÁMITES EN LA EJECUCIÓN DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS	5	2,94%
INCONFORMIDAD CON FUNCIONAMIENTO APLICATIVO SIGP	4	2,35%
INCONFORMIDAD CON FUNCIONAMIENTO APLICATIVOS SCIENTI	4	2,35%
INCONFORMIDAD EN LA MEDICIÓN DE RECONOCIMIENTO COMO INVESTIGADOR	2	1,18%
INCONFORMIDAD EN EL PROCESO DE SUPERVISIÓN DEL CONVENIO	2	1,18%
INCONFORMIDAD FALLA EN LA PLATAFORMA MGA	1	0,59%
TOTAL	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a los 170 reclamos presentados al Ministerio en el transcurso del III trimestre de 2022, el 42% corresponden al atributo de Pertinencia y seguido de el se encuentra el atributo de Oportunidad.

Adicionalmente, la mayor inconformidad que manifiestan los grupos de valor y de interés del Ministerio corresponde a las respuestas que genera la entidad a las diferentes solicitudes recepcionadas seguido con el incumplimiento presentado por el Ministerio conforme a los pagos a los servicios contratados por los pares evaluadores.

Por otra parte, se presenta un aumento de 106 reclamos comparados con el III trimestre del 2021.

La siguiente tabla muestra el resultado de las PQRDS desglosadas por los tres meses que comprenden el periodo evaluado, donde se relacionan la totalidad de solicitudes recibidas tipificadas como de Petición Atención al Ciudadano, peticiones, reclamos, quejas, sugerencias, denuncias y se suman los agradecimientos recibidos en el periodo.

Tabla 2.3 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	% 2022
PETICIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	3.887	4.127	4.182	12.196	66,45%
PETICIÓN	1.740	2.225	1.990	5.955	32,45%
RECLAMOS	83	48	39	170	0,93%
QUEJAS	0	1	1	2	0,01%
SUGERENCIAS	0	2	1	3	0,02%
DENUNCIAS	1	0	1	2	0,01%
AGRADECIMIENTOS	6	11	9	26	0,14%
TOTAL	5.717	6.414	6.223	18.354	100%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio en este periodo (18.354) el 66.54%, fueron tramitadas por el área de atención al ciudadano en un tiempo de 1 a 3 días hábiles.



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el **III trimestre 2022**, por tipologías de acuerdo con el canal de atención:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología en todos los canales de atención

TEMA	TELEFÓNICO	CORREO	PRESENCIAL	VENTANILLA ÚNICA	PÁGINA WEB	CHAT	TOTAL III TRIM DE 2022
Certificación crédito fiscal	0	15	0	0	4	0	19
Contraseña CvLAC	46	428	1	0	133	18	626
Convocatorias	1.345	5.079	14	123	1.316	52	7.929
Deducción por inversión	3	59	0	0	12	1	75
Exenciones de IVA	4	4	0	0	1	0	9
Formulario SIGP	244	227	0	0	34	40	545
Información Institucional	1.130	1.632	12	123	163	171	3.231
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	8	20	0	0	3	0	31
Medición	22	229	1	0	60	14	326
Ondas	2	16	0	0	1	0	19
Pares Evaluadores	13	128	0	0	28	1	170
Publindex	30	145	1	0	9	1	186
Reconocimiento de Actores	22	27	1	0	14	9	73
Red ScienTI	1.014	1.795	1	0	900	91	3.801
Regalías	8	1.217	0	4	59	0	1.288
Unidad de I+D+i	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.891	11.021	31	250	2.737	398	18.328

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 3, se puede evidenciar que los canales de atención más utilizados en este periodo son:

El correo electrónico con un total de 11.021 solicitudes, el canal telefónico con un total de 3.891 solicitudes y la página web con un total de 2.737 requerimiento.

Adicionalmente, las solicitudes por temáticas más recurrentes presentadas por los ciudadanos son:

Convocatorias con un total de 7.929, Los aplicativos de Red ScienTI con un total de 3.801 y la información general del Ministerio con un total de 3.231 requerimiento.

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 **III trimestre 2022** por canal de atención y su tipología.

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

Tabla 3.1. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

TEMA	III TRIMESTRE 2021	% 2021	III TRIMESTRE 2022	% 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0%	0	0%
CONTRASEÑA CVLAC	89	1%	46	1%
CONVOCATORIAS	3.936	54%	1.345	35%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	53	1%	3	0%
EXENCIONES DE IVA	3	0%	4	0%
FORMULARIO SIGP	344	5%	244	6%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1.125	15%	1.130	29%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	5	0%	8	0%
MEDICIÓN	483	7%	22	1%



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

ONDAS	7	0%	2	0%
PARES EVALUADORES	16	0%	13	0%
PUBLINDEX	36	0%	30	1%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	42	1%	22	1%
RED SCIENTI	1.125	15%	1.014	26%
REGALÍAS	27	0%	8	0%
UNIDADES I+D+I	0	0%	0	0%
TOTAL	7.291	100%	3.891	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 3.1, se puede evidenciar que para el 2022 se presenta una disminución de 3.400 requerimientos en este canal de atención, comparado con el III trimestre de 2021 y la temática más recuente que utiliza el grupo de interés y de valor del Ministerio son las convocatorias.

Tabla 3.2 Total requerimientos canal telefónico por mes

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0	0	0	0,0%
CONTRASEÑA CVLAC	28	14	4	46	1,2%
CONVOCATORIAS	491	427	427	1.345	34,6%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	1	2	0	3	0,1%
EXENCIONES DE IVA	1	1	2	4	0,1%
FORMULARIO SIGP	109	20	115	244	6,3%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	298	390	442	1.130	29,0%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	7	1	8	0,2%
MEDICIÓN	10	10	2	22	0,6%
ONDAS	2	0	0	2	0,1%
PARES EVALUADORES	1	8	4	13	0,3%
PUBLINDEX	13	10	7	30	0,8%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	4	11	7	22	0,6%
RED SCIENTI	361	360	293	1.014	26,1%
REGALÍAS	5	1	2	8	0,2%
UNIDADES I+D+I	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	1.324	1.261	1.306	3.891	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 3.2 se puede evidenciar que el canal de atención al ciudadano brinda más información sobre convocatorias con un valor de 1.345, seguido de la información general del Ministerio con un valor de 1.130 y sobre el aplicativo Red ScienTI con un valor de 1.014.

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

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos correo electrónico

TEMA	III TRIMESTRE 2021	% 2021	III TRIMESTRE 2022	% 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0%	15	0%
CONTRASEÑA CVLAC	432	3%	428	4%
CONVOCATORIAS	6.388	47%	5.079	46%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	55	0%	59	1%
EXENCIONES DE IVA	9	0%	4	0%
FORMULARIO SIGP	641	5%	227	2%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1.439	11%	1.632	15%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	11	0%	20	0%



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

MEDICIÓN	509	4%	229	2%
ONDAS	24	0%	16	0%
PARES EVALUADORES	167	1%	128	1%
PUBLINDEX	269	2%	145	1%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	62	0%	27	0%
RED SCIENTI	2.663	20%	1.795	16%
REGALÍAS	955	7%	1.217	11%
UNIDADES I+D+I	0	0%	0	0%
TOTAL	13.624	100%	11.021	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 4, se puede evidenciar que para el 2022 se presenta una disminución de 2.603 requerimientos en este canal de atención, comparado con el III trimestre de 2021 y la temática más recuente que utiliza el grupo de interés y de valor del Ministerio son las convocatorias.

Tabla 4.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	7	5	3	15	0,1%
CONTRASEÑA CVLAC	171	138	119	428	3,9%
CONVOCATORIAS	1539	1832	1708	5.079	46,1%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	42	13	4	59	0,5%
EXENCIONES DE IVA	0	1	3	4	0,0%
FORMULARIO SIGP	121	27	79	227	2,1%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	487	595	550	1.632	14,8%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	2	14	4	20	0,2%
MEDICIÓN	35	136	58	229	2,1%
ONDAS	1	8	7	16	0,1%
PARES EVALUADORES	25	32	71	128	1,2%
PUBLINDEX	40	57	48	145	1,3%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	3	8	16	27	0,2%
RED SCIENTI	513	683	599	1.795	16,3%
REGALÍAS	387	447	383	1.217	11,0%
UNIDADES I+D+I	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	3.373	3.996	3.652	11.021	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 4.1 se puede evidenciar que para este canal de atención al ciudadano se brinda más información sobre convocatorias con un valor de 5.079, seguido el aplicativo Red ScienTI con un valor de 1.795 y luego la información general del Ministerio con un valor de 1.632.

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

Tabla 5. Total, requerimientos recibidos canal presencial

TEMA	III TRIMESTRE 2021	% 2021	III TRIMESTRE 2022	% 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0%	0	0%
CONTRASEÑA CVLAC	0	0%	1	3%
CONVOCATORIAS	4	50%	14	45%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	0	0%	0	0%



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

EXENCIONES DE IVA	0	0%	0	0%
FORMULARIO SIGP	0	0%	0	0%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	0	0%	12	39%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	0%	0	0%
MEDICIÓN	0	0%	1	3%
ONDAS	0	0%	0	0%
PARES EVALUADORES	0	0%	0	0%
PUBLINDEX	0	0%	1	3%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	3	38%	1	3%
RED SCIENTI	1	13%	1	3%
REGALÍAS	0	0%	0	0%
UNIDADES I+D+I	0	0%	0	0%
TOTAL	8	100%	31	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 5, se puede evidenciar que para el 2022 se presenta una disminución de 24 requerimientos en este canal de atención, comparado con el III trimestre de 2021 y las temáticas más recurrentes que utiliza el grupo de interés y de valor del Ministerio son las convocatorias y para este año se determinó el reconocimiento de actores.

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos en atención presencial por mes

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0	0	0	0,0%
CONTRASEÑA CVLAC	1	0	0	1	3,2%
CONVOCATORIAS	4	5	5	14	45,2%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	0	0	0	0	0,0%
EXENCIONES DE IVA	0	0	0	0	0,0%
FORMULARIO SIGP	0	0	0	0	0,0%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4	2	6	12	38,7%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	0	0	0	0,0%
MEDICIÓN	0	0	1	1	3,2%
ONDAS	0	0	0	0	0,0%
PARES EVALUADORES	0	0	0	0	0,0%
PUBLINDEX	0	0	1	1	3,2%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	0	1	0	1	3,2%
RED SCIENTI	0	1	0	1	3,2%
REGALÍAS	0	0	0	0	0,0%
UNIDADES I+D+I	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	9	9	13	31	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 5.1 se puede evidenciar que, para este canal de atención al ciudadano, se brinda más información sobre convocatorias con un total de 14 y seguido de la información general del Ministerio con 12 solicitudes.

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

Tabla 6. Total, requerimientos recibidos correo certificado

TEMA	III TRIMESTRE 2021	% 2021	III TRIMESTRE 2022	% 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0%	0	0%
CONTRASEÑA CVLAC	1	0%	0	0%
CONVOCATORIAS	114	56%	123	49%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	0	0%	0	0%
EXENCIONES DE IVA	0	0%	0	0%



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

FORMULARIO SIGP	0	0%	0	0%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	83	40%	123	49%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	0%	0	0%
MEDICIÓN	0	0%	0	0%
ONDAS	0	0%	0	0%
PARES EVALUADORES	0	0%	0	0%
PUBLINDEX	0	0%	0	0%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	0	0%	0	0%
RED SCIENTI	3	1%	0	0%
REGALÍAS	4	2%	4	2%
UNIDADES I+D+I	0	0%	0	0%
TOTAL	205	100%	250	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 6, se puede evidenciar que para el 2022 se presenta una disminución de 45 requerimientos en este canal de atención comparado con el III trimestre de 2021 y la temática más frecuente utilizado por los grupos de interés y de valor del Ministerio son las convocatorias con un total de 114 y la información general con un total de 83 solicitudes.

Tabla 6.1 Total, requerimientos recibidos correo certificado

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0	0	0	0,0%
CONTRASEÑA CVLAC	0	0	0	0	0,0%
CONVOCATORIAS	23	22	78	123	49,2%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	0	0	0	0	0,0%
EXENCIONES DE IVA	0	0	0	0	0,0%
FORMULARIO SIGP	0	0	0	0	0,0%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	19	37	67	123	49,2%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	0	0	0	0,0%
MEDICIÓN	0	0	0	0	0,0%
ONDAS	0	0	0	0	0,0%
PARES EVALUADORES	0	0	0	0	0,0%
PUBLINDEX	0	0	0	0	0,0%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	0	0	0	0	0,0%
RED SCIENTI	0	0	0	0	0,0%
REGALÍAS	1	1	2	4	1,6%
UNIDADES I+D+I	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	43	60	147	250	100%

Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos página web

TEMA	III TRIMESTRE 2021	% 2021	III TRIMESTRE 2022	% 2022
CERTIFICACIÓN DE CREDITO FISCAL	0	0%	4	0%
CONTRASEÑA CVLAC	595	14%	133	5%
CONVOCATORIAS	2.114	51%	1.316	48%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	28	1%	12	0%



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

EXENCIONES DE IVA	3	0%	1	0%
FORMULARIO SIGP	90	2%	34	1%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	181	4%	163	6%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	10	0%	3	0%
MEDICIÓN	117	3%	60	2%
ONDAS	0	0%	1	0%
PARES EVALUADORES	53	1%	28	1%
PUBLINDEX	38	1%	9	0%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	22	1%	14	1%
RED SCIENTI	745	18%	900	33%
REGALÍAS	126	3%	59	2%
UNIDADES I+D+I	0	0%	0	0%
TOTAL	4.122	100%	2.737	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 7, se puede evidenciar que para el 2022 se presenta una disminución de 1.385 requerimientos en este canal de atención comparado con el III trimestre de 2021 y la temática más recuente que utiliza el grupo de interés y de valor del Ministerio son las convocatorias.

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	4	0	0	4	0,1%
CONTRASEÑA CVLAC	36	62	35	133	4,9%
CONVOCATORIAS	395	439	482	1.316	48,1%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	9	2	1	12	0,4%
EXENCIONES DE IVA	0	0	1	1	0,0%
FORMULARIO SIGP	19	2	13	34	1,2%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	41	72	50	163	6,0%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	1	2	0	3	0,1%
MEDICIÓN	12	27	21	60	2,2%
ONDAS	0	0	1	1	0,0%
PARES EVALUADORES	7	11	10	28	1,0%
PUBLINDEX	4	3	2	9	0,3%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	7	6	1	14	0,5%
RED SCIENTI	288	309	303	900	32,9%
REGALÍAS	16	21	22	59	2,2%
UNIDADES I+D+I	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	839	956	942	2.737	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 7.1 se puede evidenciar que, para este canal de atención al ciudadano, se brinda más información sobre convocatorias con un valor de 1.316 solicitudes, seguido el aplicativo Red ScienTI con un valor de 900 y luego, la información general del Ministerio con un valor de 163.

- **Chat:** Solicitudes recibidas a través nuestra página web <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat-minciencias>



Tabla 8. Total, requerimientos recibidos por Chat

TEMA	III TRIMESTRE 2022	% 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0%
CONTRASEÑA CVLAC	18	5%
CONVOCATORIAS	52	13%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	1	0%
EXENCIONES DE IVA	0	0%
FORMULARIO SIGP	40	10%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	171	43%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	0%
MEDICIÓN	14	4%
ONDAS	0	0%
PARES EVALUADORES	1	0%
PUBLINDEX	1	0%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	9	2%
RED SCIENTI	91	23%
REGALÍAS	0	0%
UNIDADES I+D+I	0	0%
TOTAL	398	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 8, se puede evidenciar para la vigencia 2022 el ministerio contempla un total de 398 requerimientos y se hace claridad que en el III trimestre de 2021 aún no se había implementado por lo que no es posible realizar una comparativa.

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos por Chat

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	PORCENTAJE
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0	0	0	0,0%
CONTRASEÑA CVLAC	7	8	3	18	4,5%
CONVOCATORIAS	20	9	23	52	13,1%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	0	0	1	1	0,3%
EXENCIONES DE IVA	0	0	0	0	0,0%
FORMULARIO SIGP	3	3	34	40	10,1%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	61	65	45	171	43,0%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	0	0	0	0,0%
MEDICIÓN	4	2	8	14	3,5%
ONDAS	0	0	0	0	0,0%
PARES EVALUADORES	0	0	1	1	0,3%
PUBLINDEX	0	0	1	1	0,3%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	2	3	4	9	2,3%
RED SCIENTI	26	31	34	91	22,9%
REGALÍAS	0	0	0	0	0,0%
UNIDADES I+D+I	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	123	121	154	398	100%

Fuente: Elaboración propia.



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Conforme a la tabla 8.1 se puede evidenciar que para este canal de atención al ciudadano se brinda asesoría sobre la información general del Ministerio con un valor de 171, seguido el aplicativo Red ScienTI con un valor de 91 y luego información de las convocatorias con un total de 52.

Peticiones Escaladas: Peticiones escaladas por correo electrónico desde el Atención al ciudadano a funcionarios y contratistas.

Tabla 9 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

CORREOS ESCALONADOS	CORREOS
III TRIMESTRE DE 2021	8.803
III TRIMESTRE DE 2022	6.132

Fuente: Elaboración propia.

Se presenta para cada uno de los meses del trimestre el número de peticiones.

Tabla 9.1 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes II Trimestre 2022

CORREOS ESCALONADOS	CORREOS
JULIO	1.824
AGOSTO	2.276
SEPTIEMBRE	2.032

Fuente: Elaboración propia.

2.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRDS

La oportunidad de respuesta se mide con el total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas, para el **III Trimestre de 2022** se remitieron **6.132** de total de solicitudes recibidas **18.328**.

Tabla 10. Oportunidad de respuesta

III TRIMESTRE DE 2022

PQRDS	6.132
SOLICITUDES RECIBIDAS	18.328
CASOS EXTEMPORÁNEOS	52
OPORTUNIDAD RESPUESTA	99,72%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para este informe debido a que el Ministerio aun cuenta con solicitudes que aún están en vigentes en tiempo de ley, se reportan 52 casos extemporáneos verificados para el mes de julio de acuerdo con el memorando No 20224020388533 – “Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de julio de 2022”. Se aclara que, para relacionar los casos extemporáneos de los meses de agosto y septiembre, el área de atención al ciudadano analiza y rectifica los requerimientos el 12 de octubre y el 17 de noviembre de 2022 respectivamente, debido a los tiempos de vigencia de las solicitudes.

Del total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el **99.72%** en Oportunidad de Respuesta.

Tabla 10.1 Tiempos de respuesta PQRDS – Ley 1755 de 2015

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Peticiones	Dentro de los treinta (15) días hábiles siguientes a su recepción



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Tema de Interés	No requiere respuesta ni seguimiento
Solicitud de Documentos	Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción
Trámites de Bienes y/o Servicios	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso
Solicitud Senadores / Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Solicitud Entidades Públicas	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	60 días calendario
Quejas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	PORCENTAJE
5	1 A 3 DÍAS	82	0	82	82%
	4 A 5 DÍAS	18	0	18	18%
	8 A 10 DÍAS	0	0	0	0%
	12 A 15 DÍAS	0	0	0	0%
	16 A 30 DÍAS	0	0	0	0%
	MAYOR A 30	0	0	0	0%
	TOTAL	100	0	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	PORCENTAJE
10	1 A 3 DÍAS	346	0	346	64%
	4 A 5 DÍAS	53	0	53	10%
	8 A 10 DÍAS	136	0	136	25%
	12 A 15 DÍAS	2	0	2	0%
	16 A 30 DÍAS	7	0	7	1%
	MAYOR A 30	0	0	0	0%
	TOTAL	544	0	544	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	PORCENTAJE
15	1 A 3 DÍAS	2.893	0	2.893	55,29%
	4 A 5 DÍAS	586	0	586	11,20%
	8 A 10 DÍAS	1.180	0	1.180	22,55%
	12 A 15 DÍAS	530	0	530	10,13%
	16 A 30 DÍAS	19	0	19	0,36%
	MAYOR A 30	24	0	24	0,46%
	TOTAL	5.232	0	5.232	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	PORCENTAJE
30	1 A 3 DÍAS	0	0	0	0,00%



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

	4 A 5 DÍAS	0	0	0	0,00%
	8 A 10 DÍAS	1	0	1	50,00%
	12 A 15 DÍAS	0	0	0	0,00%
	16 A 30 DÍAS	1	0	1	50,00%
	MAYOR A 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL	2	0	2	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	PORCENTAJE
60	1 A 3 DÍAS	4	0	4	80%
	4 A 5 DÍAS	1	0	1	20%
	8 A 10 DÍAS	0	0	0	0%
	12 A 15 DÍAS	0	0	0	0%
	16 A 30 DÍAS	0	0	0	0%
	MAYOR A 60	0	0	0	0%
	TOTAL	5	0	5	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

PLAZO	RANGO	PQRDS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	TOTAL	PORCENTAJE
SOLICITUDES SIN SEGUIMIENTO	1 A 3 DÍAS	76	0	76	30,5%
	4 A 5 DÍAS	95	0	95	38,2%
	8 A 10 DÍAS	76	0	76	30,5%
	12 A 15 DÍAS	1	0	1	0,4%
	16 A 30 DÍAS	1	0	1	0,4%
	MAYOR A 30	0	0	0	0,0%
	TOTAL	249	0	249	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Seguimiento al tiempo de respuesta.

RANGO	ESCALADOS	ATN. CIUDADANO	TOTAL SOLICITUDES	% PQRDS	% TOTAL
	PQDRS	GENERAL			
1 A 3 DÍAS	2.805	12.196	15.001	45,74%	81,85%
4 A 7 DÍAS	1.307	0	1.307	21,31%	7,13%
8 A 11 DÍAS	891	0	891	14,53%	4,86%
12 A 15 DÍAS	566	0	566	9,23%	3,09%
16 A 30 DÍAS	549	0	549	8,95%	3,00%
MAYOR A 30	14	0	14	0,23%	0,08%
TOTAL	6.132	12.196	18.328	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el III trimestre de 2022, se reportan 52 casos extemporáneos fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015.

Tabla 18 Casos con Respuesta Extemporánea

- Informe de PQRDS extemporáneas 1 al 31 de julio de 2022 - Memorando interno No 20224020388533.

RADICADO	ÁREA
20224020292042	DESPACHO DEL MINISTRO



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

20224020271782	DESPACHO DEL MINISTRO
20222430273862	DESPACHO DEL MINISTRO
20224020280612	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
20224020297762	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
20224020277602	DIRECCIÓN DE CIENCIA
20224020275182	DIRECCIÓN DE CIENCIA
20224020265632	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430267642	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020268562	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430268712	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020269582	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020286722	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020290972	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020291112	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020276722	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020276912	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020276962	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430277452	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020278682	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020279112	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020279482	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020292792	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020292892	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430293762	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020295072	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020295572	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430296172	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430296212	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020296832	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020297532	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020285352	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430285782	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020282492	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020285522	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020280912	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430282562	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020285262	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020271042	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020273702	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020257572	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020259152	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020260162	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430299932	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020300452	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020298772	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20222430298152	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI
20224020259242	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
20224020303912	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
20224020275822	OFICINA ASESORA COMUNICACIONES
20224020264882	OFICINA ASESORA COMUNICACIONES
20224020302342	OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Para generar el informe de casos extemporáneos de agosto se debe hacer posterior al 12 de octubre y para septiembre posterior al 16 de noviembre de 2022 debido a que aún se presentan casos con vigencia de respuesta.



2.3 TRASLADO O NEGACIÓN DE INFORMACIÓN

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

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano correspondiente al III trimestre de 2022 se realizan **57** 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 el área de Atención al Ciudadano para este periodo **NO** se presentaron casos de negación 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 el área de Atención al Ciudadano para este periodo **NO** se presentaron casos de negación de información por inexistencia.

3. RESULTADOS SATISFACCIÓN

Para este informe se relaciona última Encuesta de satisfacción realizada en la Entidad la cual fue publicada en el mes de junio de 2022.

Como mecanismo de medición a la satisfacción, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, realiza semestralmente la medición de la percepción de los grupos de valor y de interés, a través de encuestas de satisfacción.

El resultado obtenido de la medición realizada en el Primer Semestre de 2022 se presenta a continuación:

Resultados Encuestas de satisfacción

Contamos con un Universo de 4.097 ciudadanos los cuales fueron seleccionados de las diferentes bases de datos que ha construido el Ministerio a partir de aquellas personas que acceden a los trámites y servicios de la entidad, específicamente a: (beneficios tributarios, medición de grupos y reconocimiento de centros) así mismo, se utilizó la base de datos de las PQRDS.

La muestra objetivo que se determinó para la encuesta de satisfacción, fue calculada a partir de la fórmula que determina la calculadora de Muestras de Survey Monkey (<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>), el cual pide como insumo el número exacto de la población, un margen de error y el nivel de confianza, que para este caso fue:

Población: 4.097
Margen de error: 5%
Nivel de confianza: 95%

Luego de generar la muestra representativa se obtuvo como resultado, un total de 352 usuarios que deben de contestar la encuesta para que muestre el nivel de satisfacción total de la entidad. Realizando un análisis del comportamiento de respuesta de encuestas pasadas gestionadas por el Ministerio, se decidió enviar la encuesta de satisfacción al total de la población y como resultado se obtuvo que 397 ciudadanos respondieron la encuesta.

Escalas de medición:

Las preguntas realizadas en la encuesta tienen escala de valoración para las respuestas de EXCELENTE, BUENO, ACEPTABLE Y DEFICIENTE y NO APLICA según los ítems evaluados.



Tabla 19. Nivel de satisfacción de trámites y servicios del Ministerio.

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	917	38,50%
BUENO	930	39,04%
ACEPTABLE	265	11,13%
DEFICIENTE	210	8,82%
NA	60	2,52%
TOTAL	2.382	100%

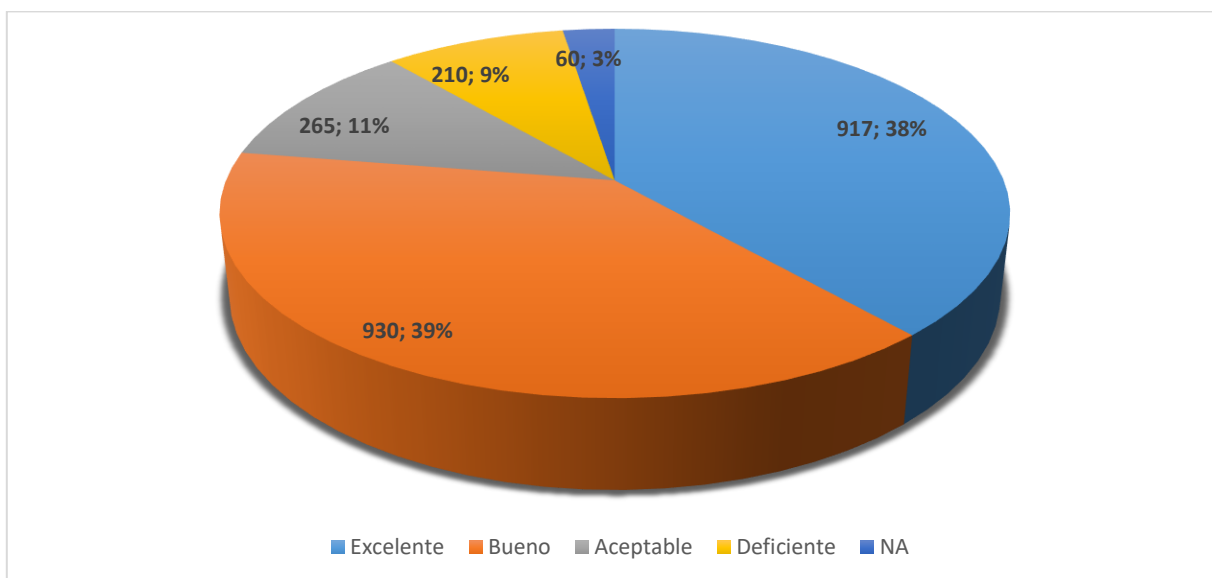
Fuente: Elaboración propia.

El resultado obtenido para la encuesta de satisfacción para el Primer Semestre de 2022 es el **77.54%** entre Bueno y Excelente de todos los trámites y servicios que se ofrecen en la entidad.

Es importante aclarar que la columna de “cantidad” que se muestran en la tabla es la sumatoria de todas las calificaciones que se contestaron por los ciudadanos según la escala de valoración que ellos determinaron frente a los trámites y servicios del Ministerio, pero el total de ciudadanos que contestaron la encuesta fueron 397 personas.

A continuación, se muestra la gráfica que detalla la calificación de satisfacción de las personas que diligenciaron la encuesta:

Grafica 3. Nivel de satisfacción de trámites y servicios del Ministerio



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestra las causas de insatisfacción para el primer semestre de 2022 comparadas con el primer semestre de 2021:

Tabla 20. Tabla comparativa de razones de insatisfacción del Ministerio.

TIPOLOGÍA	I SEM 2021	% I SEM 2021	I SEM 2022	% I SEM 2022	DIFERENCIA PERIODO ANTERIOR
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	31	24,60%	52	13,10%	-11,50%
CALIDAD EN LA RESPUESTA	22	17,50%	43	10,83%	-6,67%
CALIDEZ EN LA ATENCIÓN	1	0,80%	7	1,76%	0,96%
FALTA DE CLARIDAD EN LA ENCUESTA	1	0,80%	1	0,25%	-0,55%



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

FALTA DE CONOCIMIENTO DE LOS TEMAS	0	0,00%	3	0,76%	0,76%
FALTA DE TRANSPARENCIA	2	1,60%	5	1,26%	-0,34%
OPORTUNIDAD	33	26,20%	0	0,00%	-26,20%
PERTINENCIA	21	16,70%	20	5,04%	-11,66%
PRESUPUESTO INSUFICIENTE	0	0,00%	4	1,01%	1,01%
PROBLEMA SCIENTI / SIGP	11	8,70%	53	13,35%	4,65%
TÉRMINOS DE REFERENCIA CONFUSOS	4	3,20%	4	1,01%	-2,19%
TRAMITES LARGOS	0	0,00%	14	3,53%	3,53%

Fuente: Elaboración propia.

Para el Primer Semestre de 2022 se identificó que los problemas relacionados con los aplicativos ScienTI y SIGP son la principal causa de insatisfacción con un valor de 13,35% y seguido de él se encuentra la accesibilidad de información con un valor de 13,10%.

4. CONCLUSIONES

Comparando las PQRSD del III Trimestre de 2022 con el primer III Trimestre de 2021, se presenta una disminución de 6.922 solicitudes recibidas en la entidad.

- Para este periodo se recibieron 18.328 solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 12.196 es decir el 66.54% del total recibido.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 6.132 solicitudes, una disminución de 2.671 solicitudes escaladas en comparación con el III Trimestre de 2021 que tuvo un total de 8.803.
- El Ministerio recibió 2 denuncias en este III trimestre de 2022, en donde se presenta una disminución de 17 casos el comparados con el III trimestre de 2021.
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio (18.328), la entidad dentro de todas sus dependencias está respondiendo un 81.85% dentro de 1 a 3 días hábiles.
- Las áreas técnicas responden el 90.82% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el III Trimestre de 2022 del total de solicitudes 18.328 recibidas, se tramitaron 170 reclamos, comparando este dato con el III Trimestre de 2021 que son 64 casos, se presenta un aumento de 106 casos.
- Para el III Trimestre de 2022 del total de solicitudes 18.328 recibidas, se reciben 2 quejas; comparando este dato con el III Trimestre de 2021 se contempla una disminución de 3 requerimientos.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 11.021 casos el cual es equivalente al 60.13% del total recibido.
- El nivel de Satisfacción para el I Semestre de 2022 fue de 77,5% calificados entre excelente y bueno.
- La causa insatisfacción de "oportunidad" para este primer semestre de 2022 disminuyó un 26,20% comparado con el primer semestre de 2021.
- El 100% de los Ciudadanos que contestaron la Encuesta, el 71,8% son personas que pertenece a los grupos de interés representado por la Academia.
- El 0.5% de los Ciudadanos Encuestados, informan que tienen una Condición Especial (Grupo Étnico, Grupos Etarios y Personas en situación de Discapacidad).
- En la calificación de tramites el 69% de los ciudadanos indica que accedió al trámite y/o servicio a través del canal la Página Web del Ministerio.
- El mayor tramite utilizado por los encuestados es el Reconocimiento de Grupos de Investigación científica y tecnológica.



Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
Nombre: Juan Uriel Barreto Velasquez	Nombre: Mayra Alejandra López Mejía
Cargo: Contratista del Equipo de Atención al Ciudadano	Cargo: Líder Atención al Ciudadano