

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Atención al Ciudadano
Trimestre II 2024

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Características de las PQRDS recibidas.....	3
2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención.....	4
2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación	4
2.3. Distribución de PQRDS por tema.....	5
3. Oportunidad de respuesta a las PQRDS presentadas por los ciudadanos	6
4. Reclamos, quejas y denuncias.....	7
5. Solicitudes de información	8
6. Satisfacción de los ciudadanos	9
7. Conclusiones	111

1. Introducción

El presente informe permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (“PQRDS”) recibidas y atendidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación durante el segundo trimestre de 2024.

Este informe presenta (i) las características de las PQRDS recibidas; (ii) la oportunidad en la respuesta de las PQRDS presentados por los ciudadanos; (iii) los reclamos, quejas y denuncias recibidos; (iv) las solicitudes de información recibidas; y (v) los resultados de la última encuesta de satisfacción realizada.

2. Características de las PQRDS recibidas

Durante el segundo trimestre de 2024 la entidad recibió un total de 15.277 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:



La cifra de comunicaciones muestra una disminución de 6.207 en comparación con el segundo trimestre del año 2023:



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2024-2 y 2023-2.

2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

La distribución por canales para el segundo trimestre de 2024 es la siguiente:

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Atención telefónica	4.300	28,15%
Correo electrónico	8.409	55,04%
Atención presencial	43	0,28%
Correspondencia física	143	0,94%
Formulario web	1.844	12,07%
Chat	538	3,52%
Total	15.277	100%

Tabla 1. PQRDS por canal de atención.

Para el segundo trimestre de 2024, el canal más significativo fue el correo electrónico, con el 55,04% de participación.

2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

La distribución por tipo de comunicación para el segundo trimestre de 2024 es la siguiente:

Tipología	Abril	Mayo	Junio	II trimestre 2024	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	1.453	1.225	1.655	4.333	28,36%
Petición	3.187	1.728	2.711	7.626	49,92%
Trámite	1.360	602	0	1.962	12,84%

Tipología	Abril	Mayo	Junio	II trimestre 2024	Porcentaje
Solicitud de Documentos/Información	69	37	47	153	1,00%
Solicitudes Conceptos	1	10	48	59	0,39%
Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores	136	59	47	242	1,58%
Recursos de reposición	7	1	1	9	0,06%
Reclamos	13	5	19	37	0,24%
Quejas	3	2	6	11	0,07%
Interés	610	170	47	827	5,41%
Sugerencias	1	15	0	16	0,10%
Denuncias	1	1	0	2	0,01%
Agradecimientos	0	0	0	0	0,00%
Total	6.841	3.855	4.581	15.277	100%

Tabla 2. PQRDS por tipo de atención.

2.3. Distribución de PQRDS por tema

La distribución por tema para el segundo trimestre de 2024 es la siguiente:



Gráfica 2. PQRDS por tema.

En el segundo trimestre de 2024, el tema más recurrente correspondió a las convocatorias del Ministerio, con un 35,01% de participación.

3. Oportunidad de respuesta a las PQRDS presentadas por los ciudadanos

Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 8.213 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 53,76% del total recibido. Y se escalaron a las otras dependencias 6.237 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 40,83% del total recibido.

Las PQRDS recibidas por los ciudadanos, atendidas por el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y escaladas a las otras áreas del Ministerio tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 10 días hábiles (Solicitud de información o documentos, Petición con enfoque diferencial, Solicitud de entidad pública)

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	80	22%
6 a 10 días	127	35%
Mayor a 10	22	6%
Pendientes de respuesta	134	37%
TOTAL	363	100%

Tabla 3. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 10 días hábiles de respuesta.

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias)

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	4253	57%
6 a 10 días	1039	14%
11 a 15 días	1155	15%
Mayor a 15	268	4%
Pendientes de respuesta	809	11%
TOTAL	7.524	100%

Tabla 4. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 15 días hábiles de respuesta.

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 30 días hábiles (consulta)

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	3	5%
6 a 10 días	18	31%
11 a 30 días	27	46%
Mayor a 30	2	3%
Pendientes de respuesta	9	15%
TOTAL	59	100%

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 30 días hábiles de respuesta.

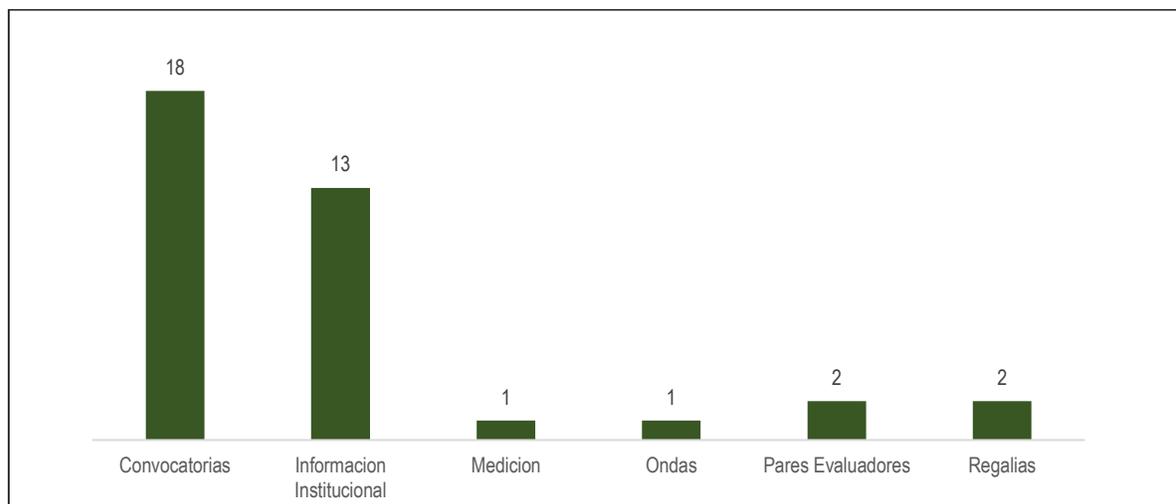
Para este cálculo no se tuvieron en cuenta las PQRDS atendidas vía chat, atención telefónica y atención presencial, debido a que son atendidas de manera inmediata. Igualmente, se aclara que para este análisis no se incluyeron las comunicaciones clasificadas como trámite, debido a que corresponden a comunicaciones con términos especiales, cuyos tiempos de respuesta son controlados por las áreas competentes

Como se observa en las anteriores tablas, se identificaron 292 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 3,67% de las PQRDS medidas. El equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General se encuentra adelantando el análisis de cada caso con el fin de verificar las razones de la extemporaneidad y definir las actuaciones que resulten pertinentes.

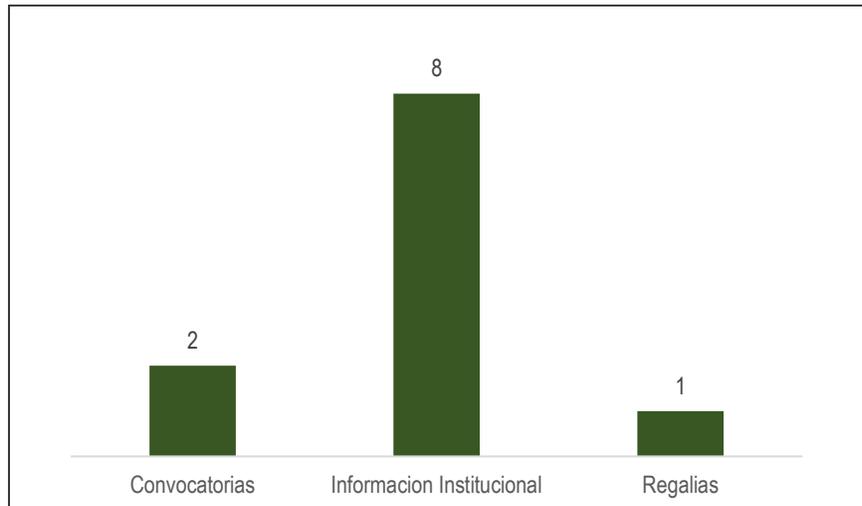
Finalmente, en relación con la atención telefónica, el sistema que se utiliza reporta un tiempo de espera promedio de 30 segundos.

4. Reclamos, quejas y denuncias

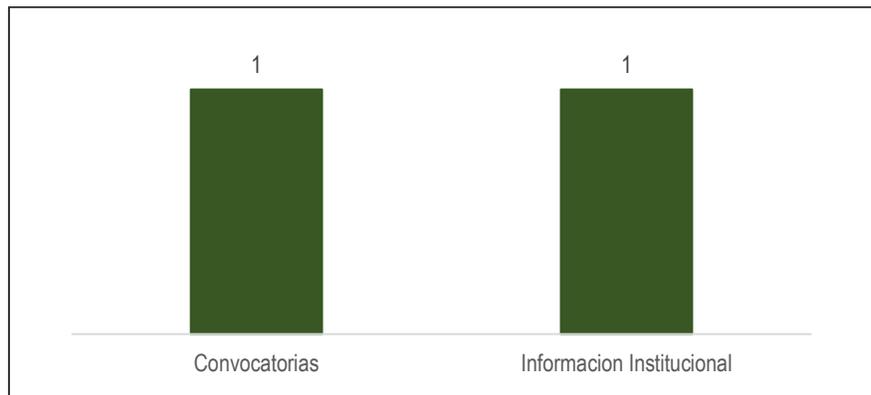
Durante el segundo trimestre de 2024 se recibieron 37 reclamos, 11 quejas y 2 denuncias, relacionadas con los siguientes temas:



Gráfica 4. Reclamos por tema



Gráfica 5. Quejas por tema



Gráfica 6. Denuncias por tema

5. Solicitudes de información

Durante el segundo trimestre de 2024 se recibieron un total de 153 solicitudes de información, las cuales por ley tienen un término de 10 días hábiles para dar respuesta:

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 10 días	82	53,59%
11 o más días	28	18,30%
Pendiente de respuesta	43	28,10%
Total	153	100%

Tabla 5. Tiempos de respuesta solicitudes de información.

Por otra parte, de acuerdo con la información suministrada al equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el segundo trimestre de 2024 se trasladaron o se rechazaron las siguientes solicitudes de información:

Fecha de respuesta	Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tipo de respuesta
6/05/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20240003326R	20240003154S	Inexistencia de información

6. Satisfacción de los ciudadanos

Como mecanismo de medición de 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 2024 se presenta a continuación. Los porcentajes se obtuvieron dividiendo el número de calificaciones entre “excelente” y “bueno” sobre la totalidad de las calificaciones dadas por los encuestados:

Trámite	Criterio						Promedio por 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 Ministerio	
Beneficios tributarios para actividades de CTel.	82,35%	82,35%	70,59%	82,35%	88,24%	87,50%	82,23%
Publindex	89,47%	89,47%	89,47%	88,89%	78,95%	84,21%	86,74%
Formación de alto nivel	91,43%	82,86%	80,00%	93,94%	82,86%	91,18%	87,04%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	82,57%	80,00%	71,96%	80,39%	70,37%	81,90%	77,87%
Información institucional	82,98%	80,85%	80,43%	86,96%	76,60%	84,44%	82,04%

Trámite \ Criterio	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	Promedio por trámite
Ondas y Jóvenes investigadores	75,00%	83,33%	83,33%	83,33%	83,33%	83,33%	81,94%
Reconocimiento de actores	90,91%	93,33%	86,67%	91,67%	83,33%	93,75%	89,94%
Reconocimiento de grupos de investigación	100,00%	94,12%	93,75%	94,12%	100,00%	100,00%	97,00%
Reconocimiento de pares evaluadores	70,00%	80,00%	80,00%	77,78%	70,00%	77,78%	75,93%
Seguimiento a proyectos	86,54%	86,00%	76,92%	85,42%	80,77%	94,00%	84,94%
Política de ciencia, tecnología e innovación	80,00%	80,00%	77,78%	90,00%	77,78%	90,00%	82,59%
Portal de ScienTI	87,67%	85,71%	86,99%	84,93%	84,93%	92,31%	87,09%
Propiedad Intelectual	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,83%
Promedio por criterio	84,15%	86,00%	82,92%	87,67%	82,86%	89,26%	85,48%

Tabla 7. Nivel de satisfacción semestre 2024-1

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2024, en promedio, el 85.48% de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por la entidad.

Las dificultades reportadas por los encuestados al acceder a los trámites y servicios de la entidad fueron las siguientes:

Dificultad	Número de encuestados
Ninguna	406
Falta de claridad en la información suministrada	54
Dificultad en el uso de las plataformas	28
Inoportunidad en la atención a una solicitud	7
Falta de acompañamiento	2
Baja disponibilidad del personal de atención	1
Ineficiencia administrativa	1

Tabla 8. Dificultades reportadas en encuesta de satisfacción semestre 2024-1

Para más información, se sugiere revisar los informes de las encuestas de satisfacción publicados en el siguiente sitio: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-satisfaccion-y-resultados>

7. Conclusiones

- Comparando las PQRDS del segundo trimestre de 2024 con el segundo trimestre de 2023, se presenta una disminución de 6.207, pasando de un total de 21.484 solicitudes a 15.277.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 8.213 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 53,76% del total recibido.
- Para este periodo se escalaron a las otras dependencias 6.237 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 40,83% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 8.409, equivalente al 55,04%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 292 casos atendidos, al parecer, de manera extemporánea, lo cual corresponde al 3,67%. El equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General se encuentra adelantando el análisis de cada caso con el fin de verificar las razones de la extemporaneidad y definir las acciones pertinentes.
- Durante el segundo trimestre de 2024 se recibieron 37 reclamos, 11 quejas y 2 denuncias.
- El nivel de satisfacción para el primer semestre de 2024 fue de 85,48%, al calificar los trámites y servicios de la entidad entre “excelente” y “bueno”.

Elaborado por	Aprobado por
Johana Salamandra Cruz Contratista Secretaría General	Juan Raúl Mendoza Zamudio Profesional Especializado Secretaría General