

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Atención al Ciudadano
Trimestre IV 2023

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	11

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 cuarto trimestre de 2023.

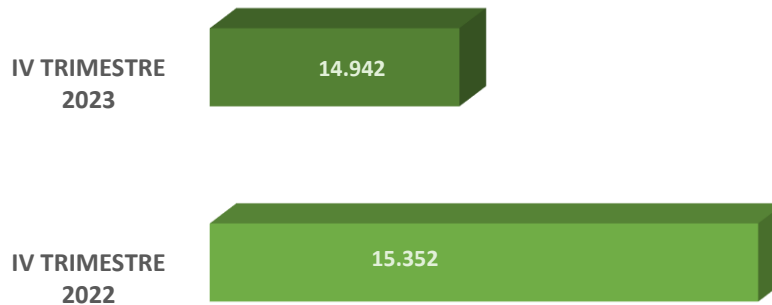
Este informe presenta (i) las características de las PQRDS recibidas; (ii) la oportunidad en la respuesta de las PQRDS presentados por los ciudadanos; (iii) un acápite especial respecto de reclamos, quejas y denuncias; (iv) un acápite especial respecto de solicitudes de información; y (v) los resultados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

2. Características de las PQRDS recibidas

Durante el cuarto trimestre de 2023 la entidad recibió un total de 14.942 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:



La cifra de comunicaciones muestra una disminución de 410 en comparación con el cuarto trimestre del año 2022:



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2023-4 y 2022-4.

2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

La distribución por canales para el cuarto trimestre de 2023 es la siguiente:

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Atención telefónica	2.256	15,10%
Correo electrónico	10.456	69,98%
Atención presencial	17	0,11%
Correspondencia física	152	1,02%
Formulario web	1.685	11,28%
Chat	376	2,52%
Total	14.942	100%

Tabla 1. PQRDS por canal de atención.

Para el cuarto trimestre de 2023, el canal más significativo fue el correo electrónico, con el 69,98% de participación.

2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

La distribución por tipo de comunicación para el cuarto trimestre de 2023 es la siguiente:

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre IV	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	1.061	1.013	617	2.691	23,03%
Petición	1.012	1.326	867	3.205	27,43%

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre IV	Porcentaje
Trámite	1.356	1.236	1.222	3.814	32,65%
Solicitud de documentos o información	171	214	136	521	4,46%
Solicitudes de conceptos	7	9	3	19	0,16%
Solicitudes entidades públicas y congresistas	61	52	49	162	1,39%
Recursos de reposición	22	26	5	53	0,45%
Reclamos	38	17	7	62	0,53%
Quejas	2	3	0	5	0,04%
Interés	294	463	387	1.144	9,79%
Sugerencias	1	3	0	4	0,03%
Denuncias	2	1	0	3	0,03%
Total	4.027	4.363	3.293	11.683	100%

Tabla 2. PQRDS por tipo de atención.

2.3. Distribución de PQRDS por tema

La distribución por tema para el cuarto trimestre de 2023 es la siguiente:



Gráfica 2. PQRDS por tema.

En el cuarto trimestre de 2023, el tema más recurrente correspondió a las convocatorias del Ministerio, con un 49,20% de participación.

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

Las PQRDS recibidas por los ciudadanos y atendidas directamente por el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General (primer nivel de servicio) tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 3 días	2.675	97,84%
4 a 7 días	55	2,01%
8 a 11 días	2	0,07%
12 a 15 días	0	0,00%
16 a 30 días	2	0,07%
Mayor a 30	0	0,00%
TOTAL	2.734	100%

Tabla 3. Oportunidad de respuesta PQRDS Atención al Ciudadano.

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.

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

Por su parte, las PQRDS recibidas por los ciudadanos y escaladas a las otras áreas del Ministerio (segundo nivel de servicio) tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

Tiempo de respuesta	Número de caso	Porcentaje
1 a 3 días	2.725	34,91%
4 a 7 días	2.160	27,67%
8 a 11 días	1.336	17,12%
12 a 15 días	814	10,43%
16 a 30 días	716	9,17%
Mayor a 30	54	0,69%
TOTAL	7.805	100%

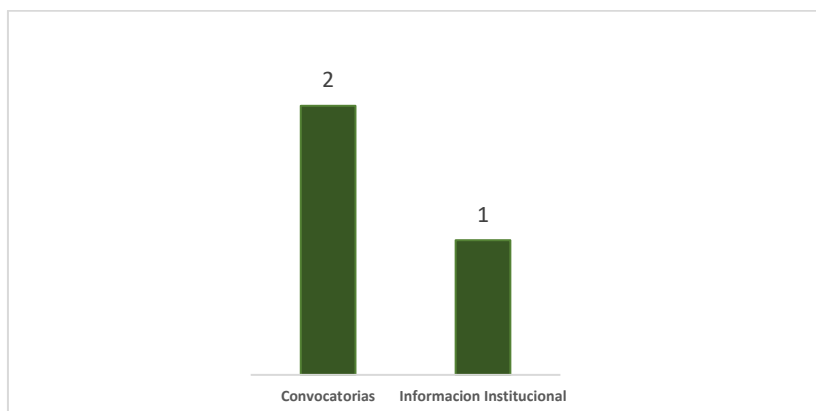
Tabla 4. Oportunidad de respuesta PQRDS otras dependencias.

Durante la elaboración de este informe se identificaron 610 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 10,22% de las PQRDS recibidas por los ciudadanos (distintas de las atendidas vía chat, atención telefónica y atención presencial). 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.

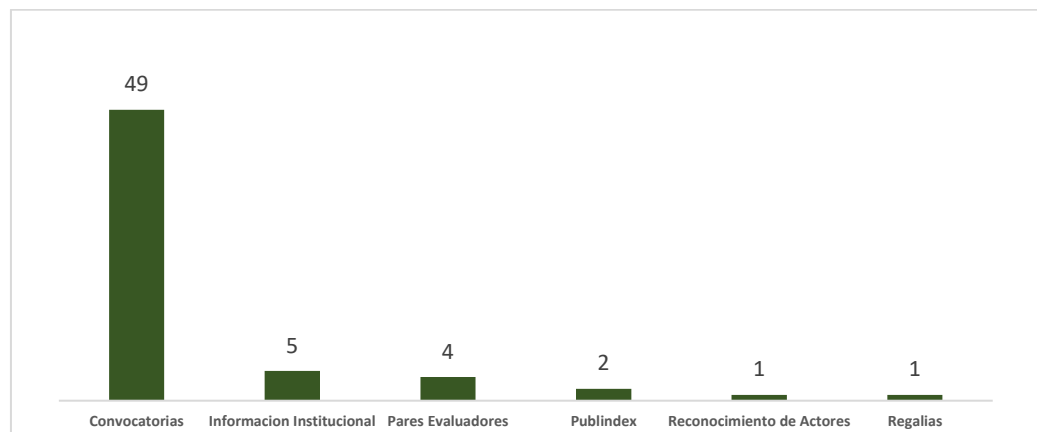
Finalmente, se aclara que para este análisis no se incluyeron las comunicaciones clasificadas como trámite, debido a que corresponden, en su mayoría, a comunicaciones que se generan en el marco de proyectos en curso, cuyos tiempos de respuesta varían dependiendo de lo estipulado para cada proyecto.

4. Reclamos, quejas y denuncias

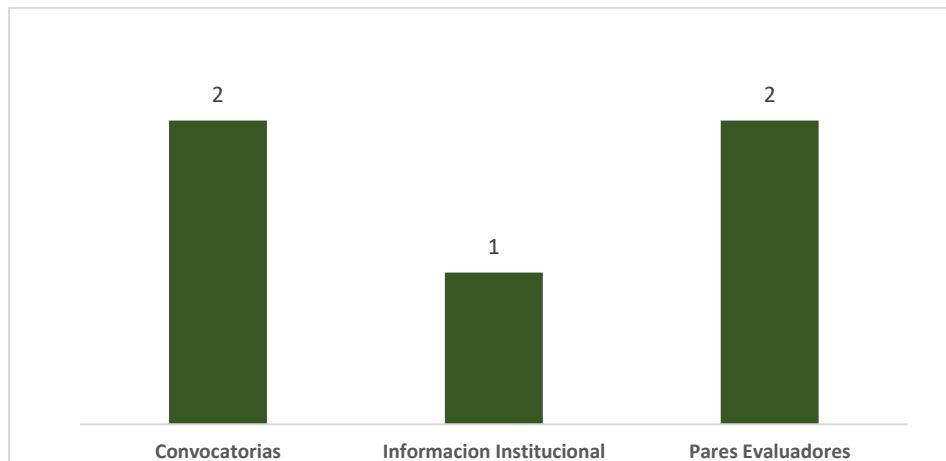
Durante el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 3 denuncias, 62 reclamos y 5 quejas, relacionadas con los siguientes temas:



Gráfica 3. Denuncias por tema



Gráfica 4. Reclamos por tema



Gráfica 5. Quejas por tema

El equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General se encuentra revisando su procedimiento interno de PQRDS con el fin de incluir una actividad tendiente a analizar de manera cualitativa los reclamos, quejas y denuncias, puesto que actualmente este equipo solo está realizando un análisis cuantitativo.

5. Solicitudes de información

Durante el cuarto trimestre de 2023 se recibieron un total de 492 solicitudes de información, las cuales tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 10 días	317	64,43%
11 o más días	81	16,46%
Pendiente de respuesta	94	19,11%
Total	492	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 cuarto trimestre de 2023 se trasladaron o se negaron las siguientes solicitudes de información:

Fecha de respuesta	Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tipo de respuesta
05/12/2023	Secretaría Técnica del OCAD	20234020536772	20230170503321	Traslado por Competencia
06/12/2023	Secretaría Técnica del OCAD	20234020538832	20230170506091	Traslado por Competencia
19/12/2023	Proyectos en ejecución	20234020555002	20230170522041	Traslado por Competencia

Tabla 6. Traslado o negación de información



Gráfica 6. Traslado o negación 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 segundo semestre de 2023 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	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 (resultado del trámite o servicio)	Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio	Promedio por trámite
Consulta inmediata de recursos bibliográficos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Soporte Plataforma ScienTI	94,96%	94,17%	92,56%	95,00%	92,56%	95,73%	94,16%
Otros trámites de beneficios tributarios	90,00%	90,00%	80,00%	90,00%	90,00%	100,00%	90,00%
Otros servicios	88,57%	84,06%	83,10%	86,57%	81,43%	92,65%	86,06%
Reconocimiento de grupos de investigación científica y tecnológica	90,91%	75,76%	84,85%	84,85%	81,25%	87,50%	84,19%
Reconocimiento de pares evaluadores	83,33%	83,33%	77,78%	76,47%	83,33%	88,89%	82,19%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos de financiación	84,90%	78,13%	76,56%	85,26%	75,13%	84,13%	80,68%
Calificación de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en ciencia, tecnología e innovación	80,95%	66,67%	80,00%	85,00%	75,00%	89,47%	79,52%
Reconocimiento de actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	73,91%	69,57%	77,27%	78,26%	77,27%	81,82%	76,35%
Publindex	57,14%	42,86%	57,14%	71,43%	50,00%	66,67%	57,54%
Promedio por criterio	84,47%	78,45%	80,93%	85,28%	80,60%	88,68%	83,07%

Tabla 7. Nivel de satisfacción semestre 2023-2

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2023, en promedio, el 83.07% 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	404
Dificultad en el uso de las plataformas	20
Falta de claridad en la información suministrada	43
Inoportunidad en la atención a una solicitud	9
Falta de atención a una solicitud	4
Tardanza en el pago a pares evaluadores	2
Incumplimiento de compromisos de la entidad	1

Tabla 8. Dificultades reportadas en encuesta de satisfacción semestre 2023-2

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 cuarto trimestre de 2023 con el cuarto trimestre de 2022, se presenta una disminución de 410, pasando de un total de 15.352 solicitudes a 14.942.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 2.691 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 23,03% del total recibido.
- Para este periodo se escalaron a las otras dependencias 7.804 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 52,23% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 10.456, equivalente al 69,98%.
- Del total de PQRDS atendidas en el primer nivel de servicio, 2.675 se respondieron dentro de los primeros 3 días hábiles, lo cual corresponde al 97,84%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 610 casos atendidos, al parecer, de manera extemporánea, lo cual corresponde al 10,22%. 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 cuarto trimestre de 2023 se recibieron 62 reclamos, 5 quejas y 3 denuncias. Actualmente se está trabajando en la modificación del procedimiento interno de PQRDS con el fin de concentrar la atención de los reclamos, quejas y denuncias en el equipo de Atención al Ciudadano, con el objetivo de facilitar la identificación de oportunidades de mejora transversales para la entidad.
- El nivel de satisfacción para el segundo semestre de 2023 fue de 83,07%, 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