

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Atención al Ciudadano  
Trimestre IV 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 .....	10
7. Conclusiones.....	12

## 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 2024.

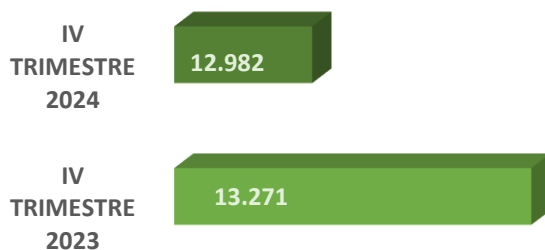
Este informe presenta (i) las características de las PQRDS recibidas; (ii) la oportunidad en la respuesta de las PQRDS presentados por los ciudadanos; (iii) los reclamos, quejas y denuncias recibidos; (iv) las solicitudes de información recibidas; y (v) los resultados de la última encuesta de satisfacción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

## 2. Características de las PQRDS recibidas

Durante el cuarto trimestre de 2024 la entidad recibió un total de 12.982 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:



La cifra de comunicaciones muestra una disminución de 289 en comparación con el cuarto trimestre del año 2023:



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2024-4 y 2023-4.

## 2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

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

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Atención telefónica	3.210	24,73%
Correo electrónico	6.680	51,46%
Atención presencial	23	0,18%
Correspondencia física	7	0,05%
Formulario web	2.728	21,01%
Chat	334	2,57%
<b>Total</b>	<b>12.982</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. PQRDS por canal de atención.

Para el cuarto trimestre de 2024, el canal más significativo fue el correo electrónico, con el 51,46% de participación.

## 2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

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

TIPOLOGIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRI-MESTRE 2024	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	1.676	1.596	1.198	4.470	34,43%
Petición	2.505	1.880	1.841	6.226	47,96%
Solicitud de Documentos/Información	63	36	65	164	1,26%
Consulta	150	103	138	391	3,01%

Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores	68	69	43	180	1,39%
Recursos de reposición	0	0	0	0	0,00%
Reclamos	21	9	14	44	0,34%
Quejas	3	7	6	16	0,12%
Interés	0	0	0	0	0,00%
Sugerencias	1		1	2	0,02%
Denuncias	4	2		6	0,05%
Aclaración de convocatorias	77	216	318	611	4,71%
Especial	150	250	419	819	6,31%
Petición con enfoque diferencial	6	3	7	16	0,12%
Traslado por competencia	17	8	12	37	0,29%
<b>Total</b>	<b>4.741</b>	<b>4.179</b>	<b>4.062</b>	<b>12.982</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. PQRDS por tipo de atención.

### 2.3. Distribución de PQRDS por tema

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



Gráfica 2. PQRDS por tema.

En el cuarto trimestre de 2024, el tema más recurrente correspondió a Red ScienTI, con un 34,56% 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 8.503 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 65,50% del total recibido. Y se escalaron a las otras dependencias 4.477 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 34,49% 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	107	33%
6 a 10 días	90	27%
Mayor a 11	107	33%
Pendientes de respuesta	25	8%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**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	648	24%
6 a 10 días	642	23%
11 a 15 días	670	24%
Mayor a 16	441	16%
Pendientes de respuesta	336	12%
<b>TOTAL</b>	<b>2.737</b>	<b>100%</b>

**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	364	93%
6 a 10 días	12	3%
11 a 29 días	7	2%
Mayor a 30	2	1%
Pendientes de respuesta	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

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

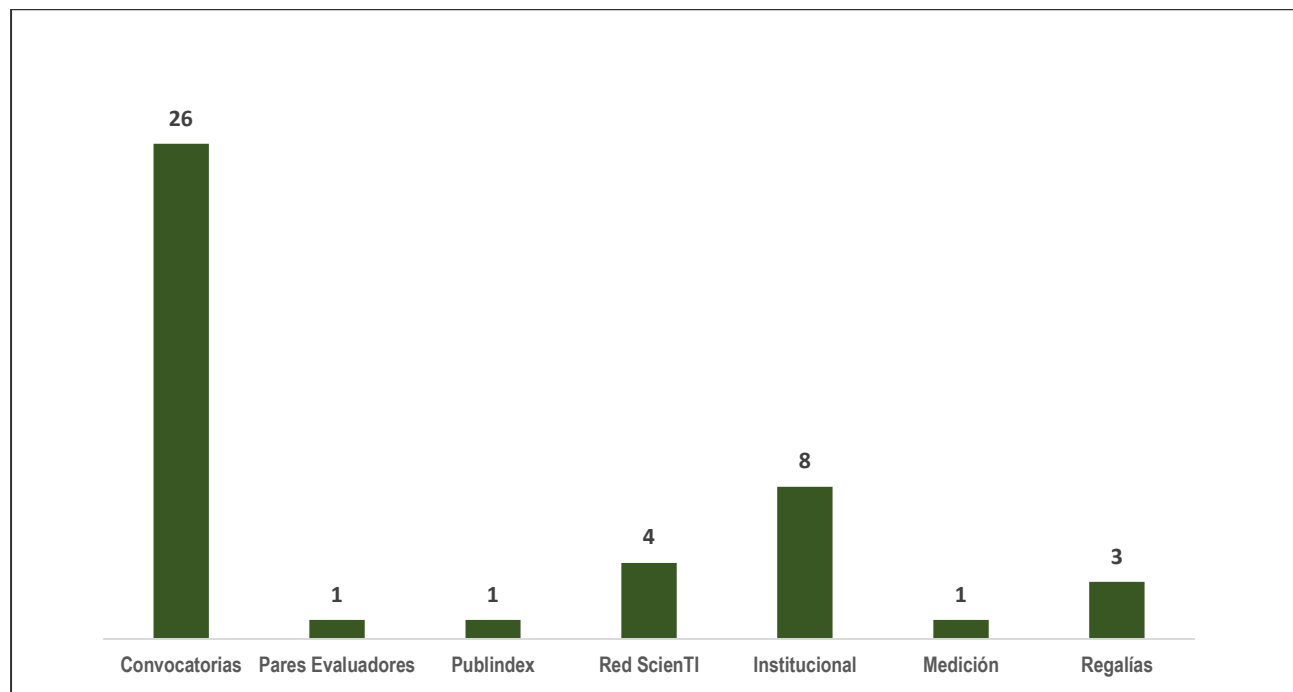
Para este cálculo no se tuvieron en cuenta las PQRDS atendidas vía chat, atención telefónica y atención presencial, debido a que son atendidas de manera inmediata. Igualmente, se aclara que para este análisis no se incluyeron las comunicaciones clasificadas como trámite, debido a que corresponden a comunicaciones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

Como se observa en las anteriores tablas, se identificaron 550 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 15,91% 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.

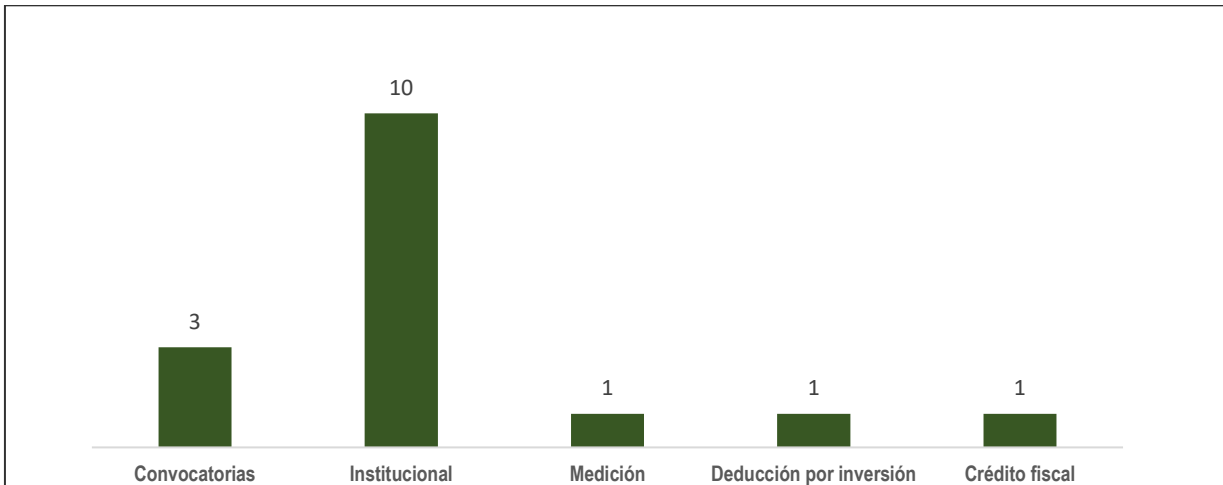
Finalmente, en relación con la atención telefónica, el sistema que se utiliza reporta un tiempo de espera promedio de 30 segundos.

#### 4. Reclamos, quejas y denuncias

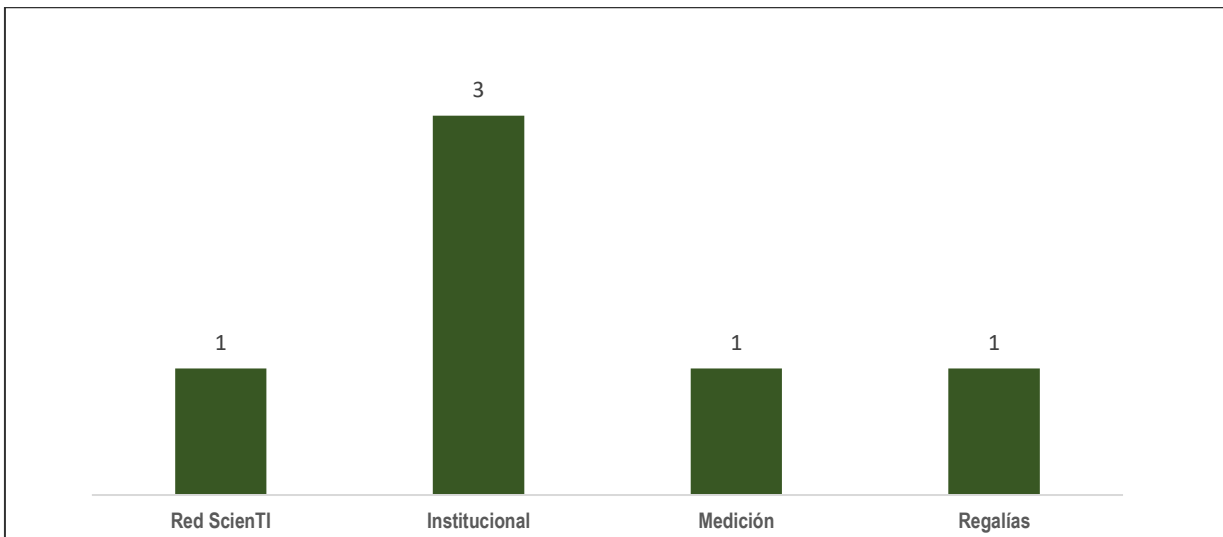
Durante el cuarto trimestre de 2024 se recibieron 44 reclamos, 16 quejas y 6 denuncias, relacionadas con los siguientes temas:



Gráfica 4. Reclamos por tema



**Gráfica 5.** Quejas por tema



**Gráfica 6.** Denuncias por tema

## 5. Solicitudes de información

Durante el cuarto trimestre de 2024 se recibieron un total de 101 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	57	56,44%
11 o más días	30	29,70%
Sin respuesta	14	13,86%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

**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 2024 se trasladaron o se rechazaron las siguientes solicitudes de información:

Fecha	Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tipo de respuesta
25/11/2024	Secretaría Técnica del OCAD	20240032116R	20240026995S	Traslado por Competencia
2/12/2024	Secretaría Técnica del OCAD	20240031037R	20240028241S	Traslado por Competencia
5/11/2024	Secretaría Técnica del OCAD	20240029475R	20240028910S	Traslado por Competencia
22/10/2024	Dirección de Ciencia	20240027641R	N/A	Traslado por Competencia
18/10/2024	Dirección de Ciencia	20240027052R	N/A	Traslado por Competencia
16/10/2024	Dirección de Ciencia	20240026428R	N/A	Traslado por Competencia
21/10/2024	Dirección de Ciencia	20240027382R	N/A	Traslado por Competencia
23/10/2024	Dirección de Ciencia	20240027700R	N/A	Traslado por Competencia
21/10/2024	Dirección de Ciencia	20240027366R	N/A	Traslado por Competencia
23/10/2024	Dirección de Ciencia	20240027875R	N/A	Traslado por Competencia
23/10/2024	Dirección de Ciencia	20240027887R	N/A	Traslado por Competencia
23/10/2024	Dirección de Ciencia	20240027899R	N/A	Traslado por Competencia
23/10/2024	Dirección de Ciencia	20240027906R	N/A	Traslado por Competencia
25/10/2024	Dirección de Ciencia	20240028278R	N/A	Traslado por Competencia
28/10/2024	Dirección de Ciencia	20240028582R	N/A	Traslado por Competencia
7/11/2024	Dirección de Ciencia	20240029614R	N/A	Traslado por Competencia
15/10/2024	Dirección de Ciencia	20240026236R	N/A	Traslado por Competencia

18/11/2024	Dirección de Ciencia	20240031822R	N/A	Traslado por Competencia
14/11/2024	Dirección de Ciencia	20240031443R	N/A	Traslado por Competencia
19/11/2024	Dirección de Ciencia	20240032041R	N/A	Traslado por Competencia
19/11/2024	Dirección de Ciencia	20240032149R	N/A	Traslado por Competencia
22/11/2024	Dirección de Ciencia	20240032754R	N/A	Traslado por Competencia
22/11/2024	Dirección de Ciencia	20240032821R	N/A	Traslado por Competencia
20/11/2024	Dirección de Ciencia	20240032414R	N/A	Traslado por Competencia
28/11/2024	Dirección de Ciencia	20240033943R	N/A	Traslado por Competencia
28/11/2024	Dirección de Ciencia	20240033238R	N/A	Traslado por Competencia
29/11/2024	Dirección de Ciencia	20240034267R	N/A	Traslado por Competencia
29/11/2024	Dirección de Ciencia	20240034270R	N/A	Traslado por Competencia
29/11/2024	Dirección de Ciencia	20240034266R	N/A	Traslado por Competencia
2/12/2024	Dirección de Ciencia	20240034492R	N/A	Traslado por Competencia
3/12/2024	Dirección de Ciencia	20240035089R	N/A	Traslado por Competencia
4/12/2024	Dirección de Ciencia	20240035415R	N/A	Traslado por Competencia

**Tabla 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 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	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
	Beneficios tributarios para actividades de CTeI.	84,21%	81,33%	80,26%	82,89%	77,33%	83,33%	<b>81,56%</b>
	Publindex	90,91%	81,82%	81,82%	90,00%	81,82%	90,91%	<b>86,21%</b>
	Formación de alto nivel	92,59%	87,04%	84,91%	92,45%	88,68%	88,24%	<b>88,98%</b>
	Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	80,81%	76,00%	69,39%	82,18%	71,43%	84,21%	<b>77,34%</b>
	Información institucional	93,10%	91,23%	86,21%	92,98%	84,21%	91,07%	<b>89,80%</b>
	Ondas y Jóvenes investigadores	89,66%	84,48%	89,66%	81,03%	84,48%	84,21%	<b>85,59%</b>
	Reconocimiento de actores	85,71%	75,00%	77,78%	82,14%	76,92%	83,33%	<b>80,15%</b>
	Reconocimiento de grupos de investigación	86,33%	85,61%	86,86%	84,89%	89,63%	90,91%	<b>87,37%</b>
	Reconocimiento de pares evaluadores	90,91%	87,88%	84,38%	87,88%	87,50%	90,32%	<b>88,14%</b>
	Seguimiento a proyectos	84,00%	80,00%	81,63%	79,59%	78,00%	85,71%	<b>81,49%</b>
	Política de ciencia, tecnología e innovación	90,00%	80,00%	72,73%	81,82%	75,00%	90,91%	<b>81,74%</b>
	Portal de ScienTI	84,21%	79,76%	79,32%	79,76%	80,42%	84,58%	<b>81,34%</b>

Propiedad Intelectual	83,33%	83,33%	75,00%	79,17%	75,00%	82,61%	<b>79,74%</b>
<b>Promedio por criterio</b>	<b>87,37%</b>	<b>82,58%</b>	<b>80,76%</b>	<b>84,37%</b>	<b>80,80%</b>	<b>86,95%</b>	<b>83,80%</b>

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción semestre 2024-2

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2024, en promedio, el 83,80% 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	740
Inoportunidad en la atención a una solicitud	43
Dificultades en el funcionamiento de la plataforma	41
Falta de claridad en la información suministrada	28
Dificultad en el uso de las plataformas	25
Falta de acompañamiento	10
Baja disponibilidad del personal de atención	4
Tiempo reducido para participar en las convocatorias	3
Ineficiencia administrativa	2

**Tabla 8.** Dificultades reportadas en encuesta de satisfacción semestre 2024-2

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 2024 con el cuarto trimestre de 2023, se presenta una disminución de 289, pasando de un total de 13.271 solicitudes a 12.982.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 8.503 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 65,50% del total recibido.
- Para este periodo se escalaron a las otras dependencias 4.477 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 34,49% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 6.680, equivalente al 51,46%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 550 casos atendidos, al parecer, de manera extemporánea, lo cual corresponde al 15,91%. 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 2024 se recibieron 44 reclamos, 16 quejas y 6 denuncias.
- El nivel de satisfacción para el segundo semestre de 2024 fue de 83,80%, 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