

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Atención al Ciudadano**  
**Trimestre I 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 .....	11
7. Conclusiones .....	13

## 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 primer trimestre de 2024.

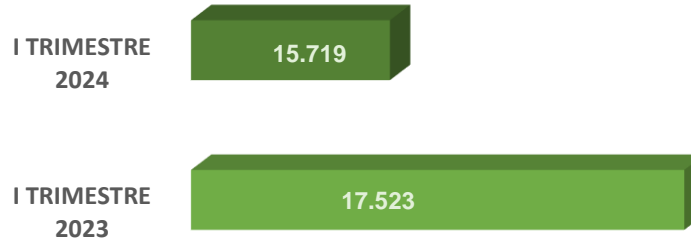
Este informe presenta (i) las características de las PQRDS recibidas; (ii) la oportunidad en la respuesta de las PQRDS presentados por los ciudadanos; (iii) un acápite especial respecto de reclamos, quejas y denuncias; (iv) un acápite especial respecto de solicitudes de información; y (v) los resultados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

## 2. Características de las PQRDS recibidas

Durante el primer trimestre de 2024 la entidad recibió un total de 15.719 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:



La cifra de comunicaciones muestra una disminución de 1.804 en comparación con el primer trimestre del año 2023:



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

## 2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

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

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Atención telefónica	3.029	19,27%
Correo electrónico	10.288	65,45%
Atención presencial	48	0,31%
Correspondencia física	145	0,92%
Formulario web	1.743	11,08%
Chat	466	2,96%
<b>Total</b>	<b>15.719</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. PQRDS por canal de atención.

Para el primer trimestre de 2024, el canal más significativo fue el correo electrónico, con el 65,45% de participación.

## 2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

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

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	I trimestre 2024	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	634	1.207	1.018	2.859	18,19%
Petición	1.988	3.103	2.230	7.321	46,57%

Trámite	906	1.238	1.285	3.429	21,81%
Solicitud de Documentos/Información	134	144	93	371	2,36%
Solicitudes Conceptos	3	5	3	11	0,07%
Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores	51	71	77	199	1,27%
Recursos de reposición	20	29	19	68	0,43%
Reclamos	3	5	7	15	0,10%
Quejas	1	2	1	4	0,03%
Interés	289	614	536	1.439	9,15%
Sugerencias	0	2	1	3	0,02%
Denuncias	0	0	0	0	0,00%
Agradecimientos	0	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>4.029</b>	<b>6.420</b>	<b>5.270</b>	<b>15.719</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2.** PQRDS por tipo de atención.

### 2.3. Distribución de PQRDS por tema

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



**Gráfica 2.** PQRDS por tema.

En el primer trimestre de 2024, el tema más recurrente correspondió a las convocatorias del Ministerio, con un 41,43% 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	2.776	95,56%
4 a 7 días	126	4,34%
8 a 11 días	2	0,07%
12 a 15 días	1	0,03%
16 a 30 días	0	0,00%
Mayor a 30	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.905</b>	<b>100%</b>

**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	2.657	33,90%
4 a 7 días	1.598	20,39%
8 a 11 días	1.479	18,87%
12 a 15 días	1.222	15,59%
16 a 30 días	839	10,71%
Mayor a 30	42	0,54%
<b>TOTAL</b>	<b>7.834</b>	<b>100%</b>

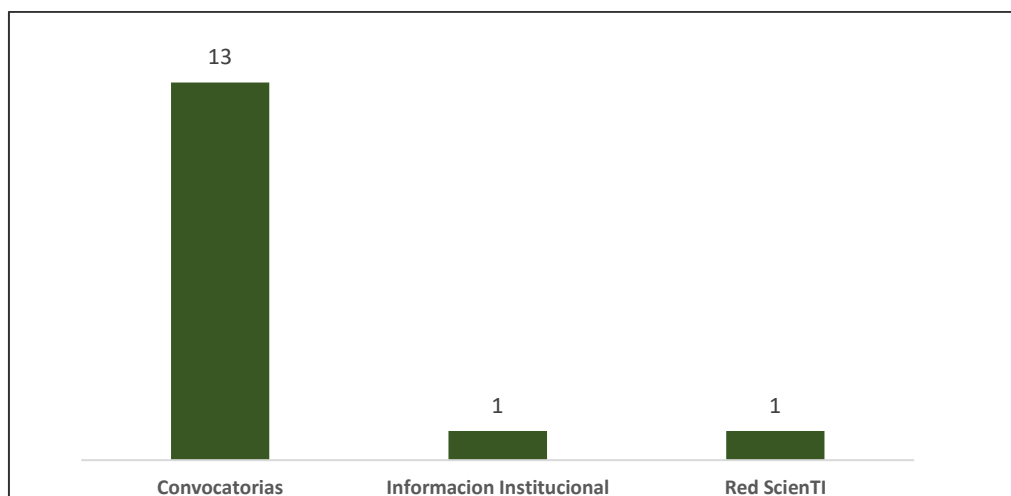
**Tabla 4.** Oportunidad de respuesta PQRDS otras dependencias.

Durante la elaboración de este informe se identificaron 302 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 5,19% 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.

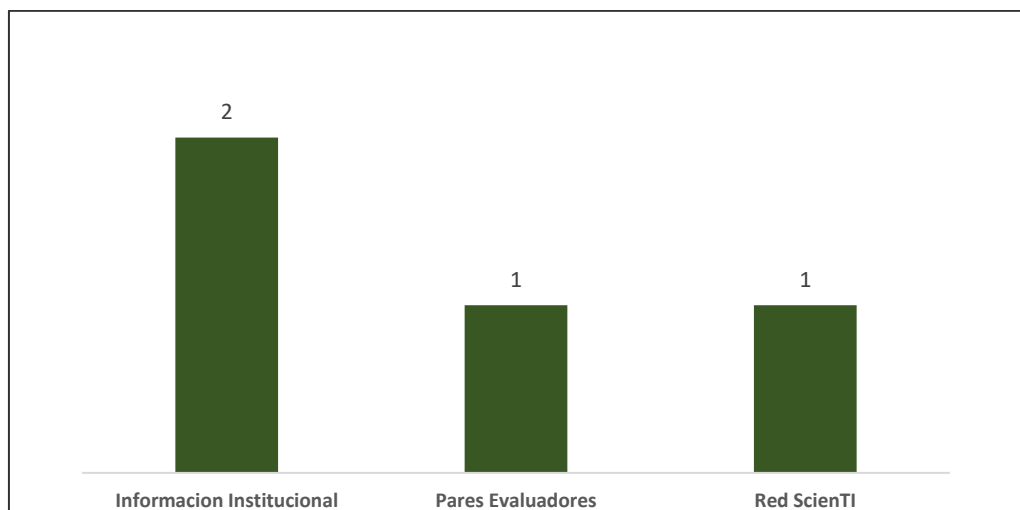
Finalmente, se aclara que para este análisis no se incluyeron las comunicaciones clasificadas como trámite, debido a que corresponden, en su mayoría, a comunicaciones que se generan en el marco de proyectos en curso, cuyos tiempos de respuesta varían dependiendo de lo estipulado para cada proyecto.

#### 4. Reclamos, quejas y denuncias

Durante el primer trimestre de 2024 se recibieron 15 reclamos y 4 quejas, relacionadas con los siguientes temas:



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 primer trimestre de 2024 se recibieron un total de 371 solicitudes de información, las cuales tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

Tiempo de Respuesta	Número de Casos	Porcentaje
1 a 10 días	213	57,41%
11 o más días	74	19,95%
Sin respuesta	84	22,64%
<b>Total</b>	<b>371</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 primer trimestre de 2024 se trasladaron o se negaron las siguientes solicitudes de información:

Fecha de respuesta	Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tipo de respuesta
5/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020000802	20242240004221	Inexistencia de información
9/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020001282	20242240004251	Inexistencia de información
11/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020003942	20242240009611	Inexistencia de información
11/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020004902	20242240012171	Inexistencia de información
11/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020004962	20242240008941	Inexistencia de información
12/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020005472	20242240010071	Inexistencia de información
12/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020006712	20242240006081	Inexistencia de información

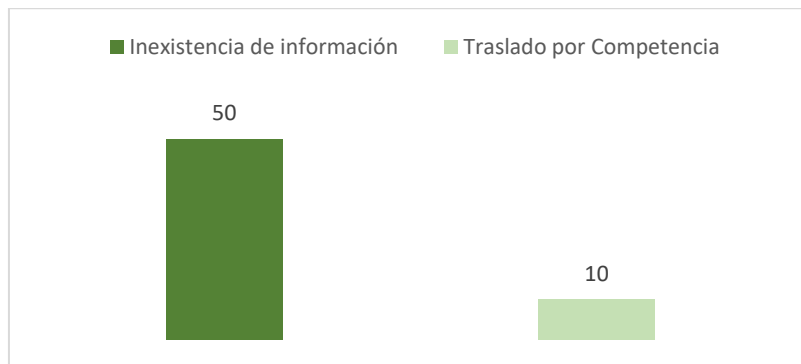


12/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020006972	20242240013851	Inexistencia de información
18/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020013582	20242240007191	Inexistencia de información
18/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020014342	20242240010001	Inexistencia de información
25/01/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020026172	20242240014861	Inexistencia de información
1/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020035812	20242240027841	Inexistencia de información
1/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020035942	20242240033491	Inexistencia de información
1/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020036262	20242240037441	Inexistencia de información
1/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020036492	20242240032741	Inexistencia de información
2/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020037652	20242240032591	Inexistencia de información
2/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020037802	20242240031981	Inexistencia de información
2/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020038052	20242240034721	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041792	20242240035221	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041802	20242240035191	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041842	20242240035181	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041872	20242240035161	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041882	20242240035141	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041912	20242240035081	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041922	20242240035041	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041942	20242240035021	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041952	20242240035001	Inexistencia de información
5/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020041972	20242240034631	Inexistencia de información
6/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020044322	20242240051311	Inexistencia de información

6/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020044492	20242240032721	Inexistencia de información
6/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020044592	20242240032401	Inexistencia de información
7/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020047372	20242240071901	Inexistencia de información
7/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020047722	20242240061921	Inexistencia de información
7/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020047802	20242240061621	Inexistencia de información
12/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020056422	20242240058891	Inexistencia de información
12/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020056842	20242240048111	Inexistencia de información
14/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020059982	20242240047831	Inexistencia de información
15/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020062472	20242240048011	Inexistencia de información
16/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020065642	20242240050101	Inexistencia de información
20/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020069512	20242240072311	Inexistencia de información
22/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020076132	20242240084291	Inexistencia de información
23/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020079582	20242240086631	Inexistencia de información
23/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020080762	20242240072441	Inexistencia de información
26/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020083022	20242240080691	Inexistencia de información
27/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020084632	20242240095361	Inexistencia de información
1/03/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020090232	20242240093981	Inexistencia de información
4/03/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020092162	20242240094291	Inexistencia de información
6/03/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20242430096322	20242240085571	Inexistencia de información
7/03/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020100392	20242240086801	Inexistencia de información
13/02/2024	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación	20244020059742	20240240054441	Inexistencia de información
4/02/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020112502	20244020112502	Traslado por Competencia

4/02/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020114012	20244020114012	Traslado por Competencia
10/01/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020002252	20244020002252	Traslado por Competencia
10/01/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020002342	20244020002342	Traslado por Competencia
10/01/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020002352	20244020002352	Traslado por Competencia
10/01/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020002412	20244020002412	Traslado por Competencia
19/01/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020016302	20241920014331	Traslado por Competencia
24/01/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020025712	20241920026051	Traslado por Competencia
25/01/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020026282	20241920026091	Traslado por Competencia
26/01/2024	Dirección De Gestión De Recursos Para La (CTel)	20244020029682	20241920019951	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 primer trimestre de 2024 con el primer trimestre de 2023, se presenta una disminución de 1.804, pasando de un total de 17.523 solicitudes a 15.719.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 6.443 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 40,99% del total recibido.
- Para este periodo se escalaron a las otras dependencias 7.834 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 49,84% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 10.288, equivalente al 65,45%.
- Del total de PQRDS atendidas en el primer nivel de servicio, 2.776 se respondieron dentro de los primeros 3 días hábiles, lo cual corresponde al 95,56%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 302 casos atendidos, al parecer, de manera extemporánea, lo cual corresponde al 5,19%. 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 primer trimestre de 2024 se recibieron 15 reclamos y 4 quejas. 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