



# **INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**Atención al Ciudadano  
Trimestre I de 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 .....	7
6. Satisfacción de los ciudadanos .....	9
7. Conclusiones .....	10

[www.minciencias.gov.co](http://www.minciencias.gov.co)



## 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 2023.

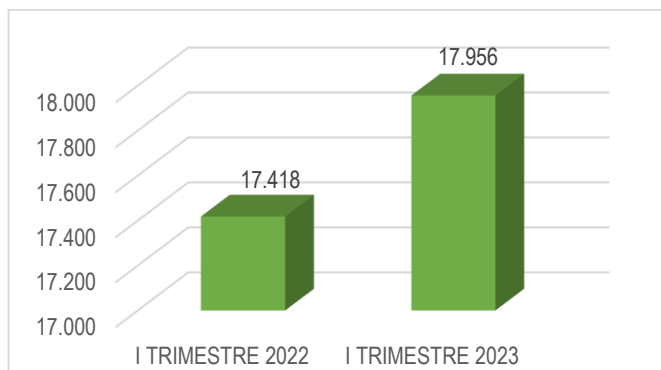
Este informe presenta (i) las características de las PQRDS recibidas; (ii) la oportunidad en la respuesta de las PQRDS presentados por los ciudadanos; (iii) un acápite especial respecto de reclamos, quejas y denuncias; (iv) un acápite especial respecto de solicitudes de información; y (v) los resultados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

## 2. Características de las PQRDS recibidas

Durante el primer trimestre de 2023 la entidad recibió un total de 17.956 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:



La cifra de comunicaciones muestra un aumento de 538 en comparación con el primer trimestre del año 2022:



## 2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

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

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Atención telefónica	3.724	20,74%
Correo electrónico	11.430	63,66%
Atención presencial	44	0,25%
Correspondencia física	167	0,93%
Formulario web	2.221	12,37%
Chat	370	2,06%
<b>Total</b>	<b>17.956</b>	<b>100%</b>

En el primer trimestre de 2023, el canal más significativo fue el correo electrónico, con un 63,66% de participación.

## 2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

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

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre I	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	1.934	3.383	2.923	8.240	45,89%
Petición	1.054	879	1.151	3.084	17,18%
Trámite	180	620	1.545	2.345	13,06%
Solicitud de documentos o información	76	295	646	1.017	5,66%
Solicitud de conceptos	4	5	6	15	0,08%

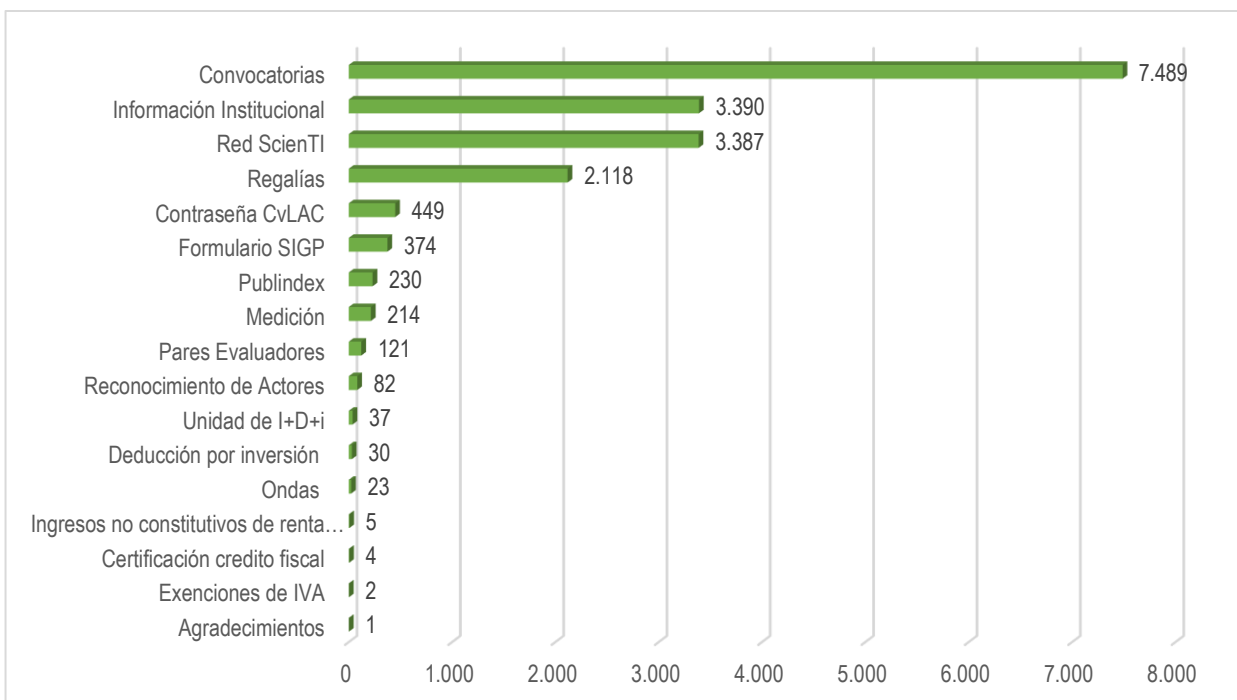


Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre I	Porcentaje
Solicitudes de entidades públicas y congresistas	47	43	64	154	0,86%
Reclamos	14	27	28	69	0,38%
Quejas	0	1	4	5	0,03%
Interés	1.161	1.213	605	2.979	16,59%
Sugerencias	4	1	4	9	0,05%
Denuncias	0	0	1	1	0,01%
Agradecimientos	4	15	19	38	0,21%
<b>Total</b>	<b>4.478</b>	<b>6.482</b>	<b>6.996</b>	<b>17.956</b>	<b>100%</b>

En el primer trimestre de 2023, el tipo de comunicación con mayor participación es la petición de Atención al Ciudadano, es decir, peticiones que se atienden desde el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General (primer nivel de servicio), con un 45,89% de participación.

### 2.3. Distribución de PQRDS por tema

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





En el primer trimestre de 2023, el tema más recurrente correspondió a las convocatorias del Ministerio, con un 41,7% 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	3.646	99,10%
4 a 7 días	16	0,43%
8 a 11 días	13	0,35%
12 a 15 días	3	0,08%
16 a 30 días	0	0,00%
Mayor a 30	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3.679</b>	<b>100%</b>

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 37 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 casos	Porcentaje
1 a 5 días	4.797	62,13%
6 a 10 días	954	12,36%
11 a 15 días	1524	19,74%
16 a 30 días	230	2,98%
Mayor a 30	216	2,80%
<b>Total</b>	<b>7.721</b>	<b>100%</b>

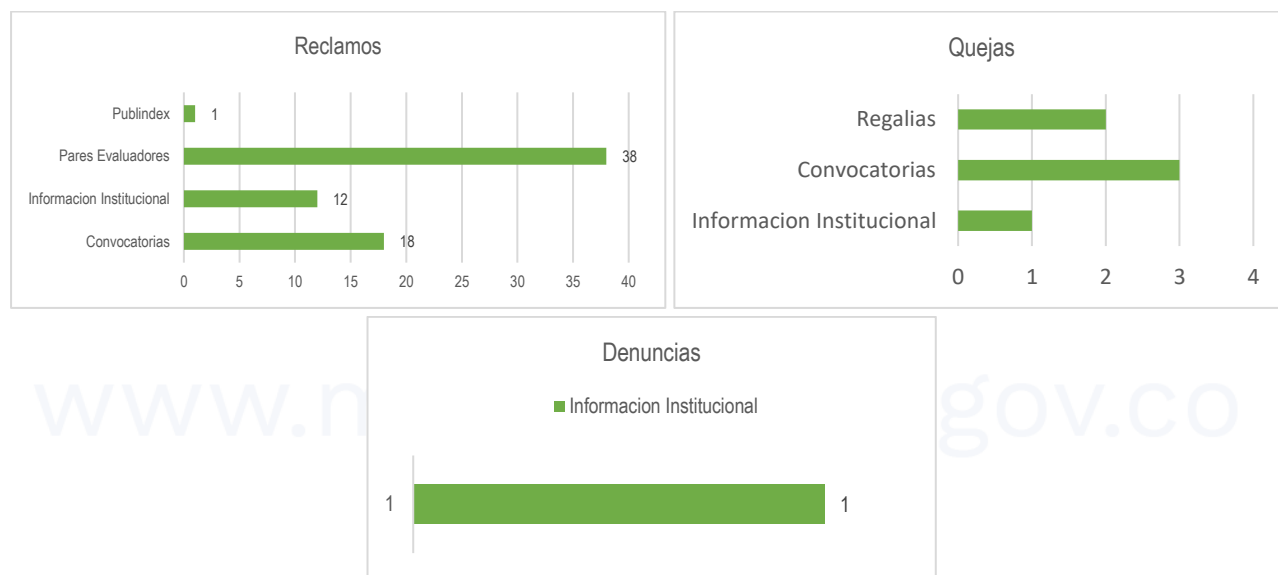
Durante la elaboración de este informe se identificaron 404 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 5,23% de las PQRDS recibidas por los ciudadanos (distintas de las atendidas vía chat, atención telefónica y atención presencial). El equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría 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 los estipulado para cada proyecto.

#### 4. Reclamos, quejas y denuncias

Durante el primer trimestre de 2023 se recibieron 69 reclamos, 6 quejas y 1 denuncia, relacionadas con los siguientes temas:



#### 5. Solicitudes de información

Durante el primer trimestre de 2023 se recibieron un total de 977 solicitudes de información, las cuales tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

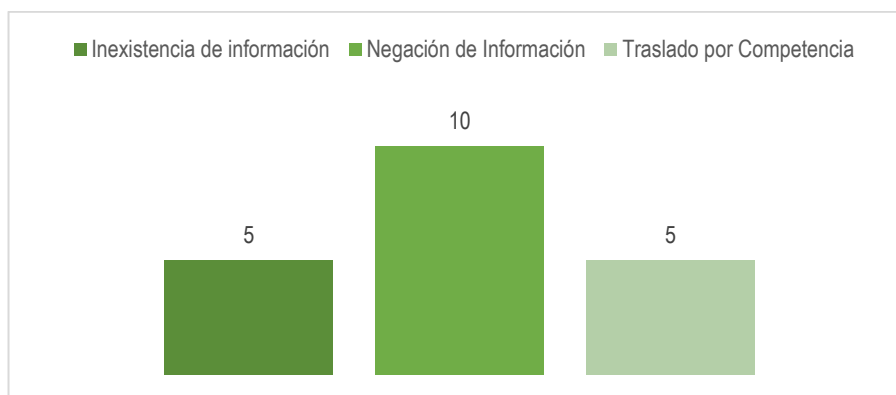
Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 10 días	900	92,12%
11 o más	77	7,88%
<b>Total</b>	<b>977</b>	<b>100%</b>



Por otra parte, de acuerdo con la información suministrada al equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el primer trimestre de 2023 se trasladaron o se negaron las siguientes solicitudes de información:

Fecha	Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tipo de respuesta
16/02/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020069112	20231920096581	Traslado por competencia
16/02/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020041262	20231920052141	Traslado por competencia
20/03/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020121632	20231910101241	Negación de información
28/03/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020097242	20231860101421	Negación de información
15/03/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020005122	20231860083271	Negación de información
8/02/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020052282	20231850039721	Inexistencia de información
15/02/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020064412	20231850052961	Inexistencia de información
24/02/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020080102	20232080075931	Inexistencia de información
16/03/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020117102	20232080101411	Inexistencia de información
29/03/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20232430138082	20232080129601	Traslado por competencia
17/01/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020014522	20231970029581	Traslado por competencia
3/02/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020044132	20231970045361	Inexistencia de información
23/02/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020079372	20231970117061	Negación de información
24/02/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020080212	20231970126231	Negación de información
27/02/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020082592	20231970077651	Negación de información
10/03/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20232430107782	20231970082101	Negación de información
01/03/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020088602	20231970124281	Negación de información
1/03/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020087272	20231970077761	Negación de información
13/03/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20234020110742	20231970102741	Negación de información
27/03/2023	Secretaría Técnica del OCAD	20232430134592	20230170112871	Traslado por competencia





## 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 2022 se presenta a continuación:

Nivel general de satisfacción	Cantidad de encuestados	Porcentaje
<b>Excelente</b>	582	35,02%
<b>Bueno</b>	628	37,79%
<b>Aceptable</b>	260	15,64%
<b>Deficiente</b>	124	7,46%
<b>Sin respuesta</b>	68	4,09%
<b>Total</b>	<b>1662</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2022, el 72,81% de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por la entidad.

Las causas de insatisfacción reportadas fueron las siguientes:

Causas de insatisfacción	Casos	Porcentaje
<b>Accesibilidad de la Información</b>	45	28,85%
<b>Oportunidad</b>	40	25,64%
<b>Problema Scienti / SIGP</b>	33	21,15%
<b>Calidad en la respuesta</b>	14	8,97%
<b>Pertinencia</b>	12	7,69%
<b>Términos De Referencia Confusos</b>	6	3,85%



Causas de insatisfacción	Casos	Porcentaje
Falta de Transparencia	4	2,56%
Calidez en la atención	1	0,64%
Falta De Conocimiento De Los Temas	1	0,64%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

Para mayor información, se sugiere revisar el informe de la encuesta de satisfacción publicado en el siguiente sitio: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-satisfaccion-y-resultados>

## 7. Conclusiones

- Comparando el primer trimestre de 2023 con el primer trimestre de 2022, se presenta un aumento de 538 PQRDS, pasando de un total de 17.418 a 17.956.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 8.240 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 45,89% del total recibido.
- Para este periodo se escalaron a las otras dependencias 6.690 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 37,26% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 11.430, equivalente al 63,66%.
- El tema más recurrente en este periodo correspondió a las convocatorias del Ministerio, con un total de 7.489, equivalente al 41,7%.
- Del total de PQRDS recibidas por los ciudadanos y atendidas en el primer nivel de servicio, 3.646 se respondieron dentro de los primeros 3 días hábiles, lo cual corresponde al 99,1%.
- Del total de PQRDS recibidas por los ciudadanos y atendidas en el segundo nivel de servicio, 4.797 se respondieron dentro de los primeros 5 días hábiles, lo cual corresponde al 62,13%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 404 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 5,23% 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.
- Durante el primer trimestre de 2023 se recibieron 69 reclamos, 6 quejas y 1 denuncia.
- El nivel de satisfacción para el segundo semestre de 2022 fue de 72.81%, teniendo en cuenta que ese porcentaje de encuestados calificaron el servicio de la entidad entre excelente y bueno.

Elaborado por	Aprobado por
Shirley Aguilera Imbachi Contratista Secretaría General	Andrés Fabián González Rodas Asesor Secretaría General