

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Atención al Ciudadano**  
**Trimestre III 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 tercer trimestre de 2023.

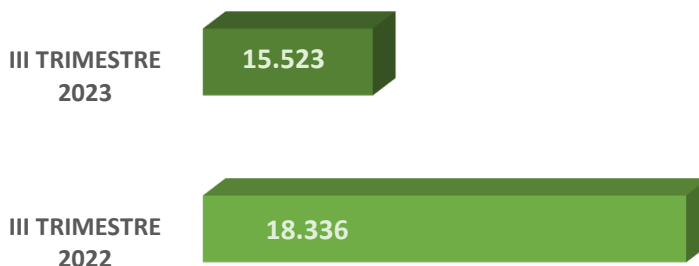
Este informe presenta (i) las características de las PQRDS recibidas; (ii) la oportunidad en la respuesta de las PQRDS presentados por los ciudadanos; (iii) un acápite especial respecto de reclamos, quejas y denuncias; (iv) un acápite especial respecto de solicitudes de información; y (v) los resultados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

## 2. Características de las PQRDS recibidas

Durante el tercer trimestre de 2023 la entidad recibió un total de 15.523 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:



La cifra de comunicaciones muestra una disminución de 2.813 en comparación con el tercer trimestre del año 2022:



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2023-3 y 2022-3.

## 2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

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

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Atención telefónica	2.638	16,99%
Correo electrónico	9.561	61,59%
Atención presencial	18	0,12%
Correspondencia física	213	1,37%
Formulario web	2.541	16,37%
Chat	552	3,56%
<b>Total</b>	<b>15.523</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. PQRDS por canal de atención.

Para el tercer trimestre de 2023, el canal más significativo fue el correo electrónico, con el 61,59% de participación.

## 2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

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

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre III	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	1.874	2.368	2.093	6.335	40,81%
Petición	978	1.036	1.517	3.531	22,75%
Trámite	1.220	1.167	1.267	3.654	23,54%

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre III	Porcentaje
Solicitud de documentos o información	201	277	201	679	4,37%
Solicitudes de conceptos	5	1	3	9	0,06%
Solicitudes entidades públicas y congresistas	32	69	56	157	1,01%
Recursos de reposición	17	21	23	61	0,39%
Reclamos	26	23	25	74	0,48%
Quejas	1	5	3	9	0,06%
Interés	320	380	305	1.005	6,47%
Sugerencias	2	0	4	6	0,04%
Denuncias	1	2	0	3	0,02%
<b>Total</b>	<b>4.677</b>	<b>5.349</b>	<b>5.497</b>	<b>15.523</b>	<b>100%</b>

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

En el tercer trimestre de 2023, el tipo de comunicación con mayor participación es Petición Atención al Ciudadano, es decir, solicitudes que se reciben y son resueltas por el equipo de Atención al Ciudadano (primer nivel de servicio), con un 40,81% de participación.

### 2.3. Distribución de PQRDS por tema

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



**Gráfica 2.** PQRDS por tema.

En el tercer trimestre de 2023, el tema más recurrente correspondió a las convocatorias del Ministerio, con un 53,87% 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	3.075	99,03%
4 a 7 días	28	0,90%
8 a 11 días	2	0,06%
12 a 15 días	0	0,00%
16 a 30 días	0	0,00%
Mayor a 30	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3.105</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	1.016	16,93%
4 a 7 días	1.308	21,80%
8 a 11 días	1.048	17,46%
12 a 15 días	591	9,85%
16 a 30 días	461	7,68%
Mayor a 30	0	0,00%
Vigentes	1.577	26,28%
<b>TOTAL</b>	<b>6.001</b>	<b>100%</b>

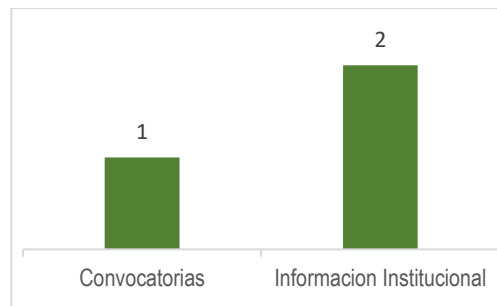
**Tabla 4.** Oportunidad de respuesta PQRDS otras dependencias.

Durante la elaboración de este informe se identificaron 134 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 2,5% 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.

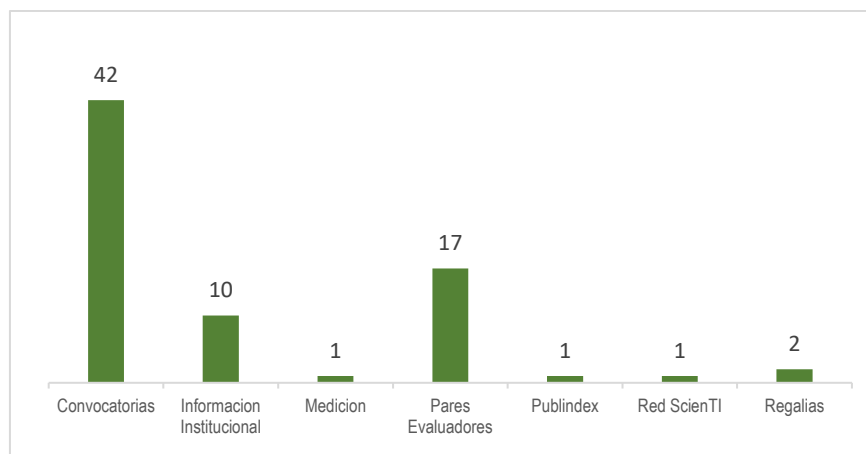
Finalmente, se aclara que para este análisis no se incluyeron las comunicaciones clasificadas como trámite, debido a que corresponden, en su mayoría, a comunicaciones que se generan en el marco de proyectos en curso, cuyos tiempos de respuesta varían dependiendo de lo estipulado para cada proyecto.

#### 4. Reclamos, quejas y denuncias

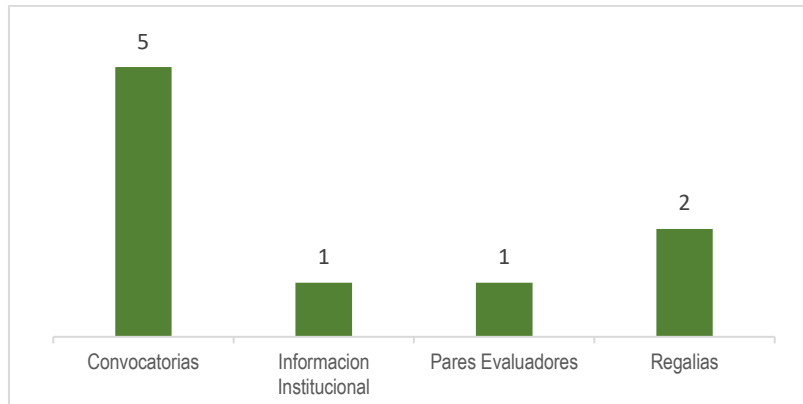
Durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron 3 denuncias, 74 reclamos y 9 quejas, relacionadas con los siguientes temas:



**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 tercer trimestre de 2023 se recibieron un total de 679 solicitudes de información, las cuales tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 10 días	314	46,24%
11 o más días	120	17,67%
Pendiente de respuesta	245	36,08%
<b>Total</b>	<b>679</b>	<b>100%</b>

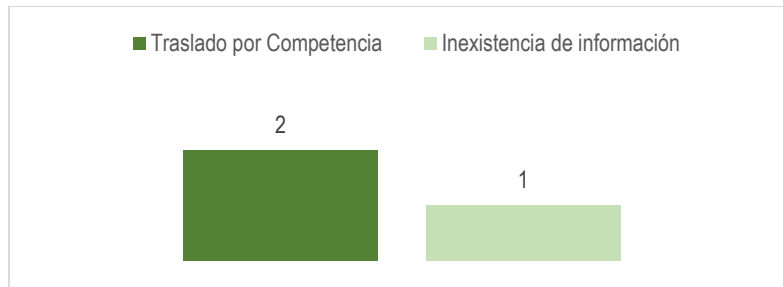
**Tabla 5.** Tiempos de respuesta solicitudes de información.

Por otra parte, de acuerdo con la información suministrada al equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el tercer 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
29/08/2023	Secretaría General	20234020386642	20230040355791 20230040355841	Traslado por Competencia
30/08/2023	Secretaría General	20234020385732	20230040365211	Traslado por Competencia
15/08/2023	Dirección de Gestión de Recursos Para la CTel	20234020343302	20231910333161	Inexistencia de información

**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 primer 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 o servicio	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
Reconocimiento de grupos de investigación científica y tecnológica		86,96%	86,96%	82,61%	86,96%	91,30%	91,30%	<b>87,68%</b>
Calificación de proyectos para otorgar la exención de IVA en la importación de equipos y elementos que serán destinados a proyectos de ciencia, tecnología e innovación		80,00%	80,00%	80,00%	100,00%	80,00%	100,00%	<b>86,67%</b>
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos de financiación		89,40%	85,99%	78,45%	86,47%	81,89%	89,27%	<b>85,24%</b>
Soporte plataforma ScienTI		84,62%	82,69%	84,62%	88,00%	82,35%	87,76%	<b>85,01%</b>
Calificación de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en ciencia, tecnología e innovación		88,14%	77,97%	71,19%	84,21%	82,46%	83,33%	<b>81,21%</b>
Reconocimiento de actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación		73,91%	69,57%	72,73%	69,57%	68,18%	85,00%	<b>73,16%</b>
Otros servicios		76,47%	70,59%	60,00%	77,55%	69,39%	81,63%	<b>72,61%</b>

Trámite o servicio \ 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
Consulta inmediata de recursos bibliográficos	66,67%	66,67%	66,67%	77,78%	66,67%	66,67%	<b>68,52%</b>
Reconocimiento de pares evaluadores	66,67%	66,67%	55,56%	76,92%	50,00%	72,22%	<b>64,67%</b>
Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel	60,00%	70,00%	60,00%	66,67%	60,00%	44,44%	<b>60,19%</b>
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	40,00%	40,00%	40,00%	60,00%	80,00%	40,00%	<b>50,00%</b>
<b>Promedio por criterio</b>	<b>73,89%</b>	<b>72,46%</b>	<b>68,35%</b>	<b>79,47%</b>	<b>73,84%</b>	<b>76,51%</b>	<b>74,09%</b>

Tabla 7. Nivel de satisfacción semestre 2023-1

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2023, en promedio, el 74,09% 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	559
Dificultad en el uso de las plataformas	39
Falta de claridad en la información suministrada	32
Inoportunidad en la atención a una solicitud	22
Falta de atención a una solicitud	13
Tardanza en el pago a pares evaluadores	6
Baja disponibilidad del personal de atención	5
Incumplimiento de compromisos de la entidad	4
Pérdida de documentación por rotación de personal	1
Cambios intempestivos en los términos de referencia	1

Tabla 8. Dificultades reportadas en encuesta de satisfacción semestre 2023-1

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 tercer trimestre de 2023 con el tercer trimestre de 2022, se presenta una disminución de 2.813, pasando de un total de 18.336 solicitudes a 15.523.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 6.375 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 41,07% del total recibido.
- Para este periodo se escalaron a las otras dependencias 8.143 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 52,46% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 9.503, equivalente al 61,22%.
- Del total de PQRDS atendidas en el primer nivel de servicio, 3.075 se respondieron dentro de los primeros 3 días hábiles, lo cual corresponde al 99,03%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 134 casos atendidos, al parecer, de manera extemporánea, lo cual corresponde al 2,5%. 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 tercer trimestre de 2023 se recibieron 74 reclamos, reflejando una disminución de 96 casos respecto de las recibidas en el tercer trimestre de 2022 (170).
- Durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron 9 quejas, reflejando un aumento respecto de las recibidas en el tercer trimestre de 2022 (7).
- Durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron 3 denuncias, reflejando una más respecto de las recibidas en el tercer trimestre de 2022 (2).
- El nivel de satisfacción para el primer semestre de 2023 fue de 74,09%, al calificar los trámites y servicios de la entidad entre “excelente” y “bueno”.

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