



**MINISTERIO DE CIENCIA,  
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**

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



**MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS**  
Atención al Ciudadano

Vigencia 2022

**20 DE ENERO DE 2023**



## Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) .....	4
2.1	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención .....	7
2.2	Oportunidad en la Respuesta a PQRDS .....	12
2.3	Casos Extemporáneos 2022.....	12
2.4	Traslado o negación de información .....	13
3.	Resultados Encuesta de Satisfacción .....	14
4.	Conclusiones.....	18



## 1. Introducción

La atención al ciudadano y grupos de valor de calidad se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan los ciudadanos y grupos de valor frente a los servicios prestados por la entidad; con el fin de orientar sus acciones, para brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de un Ministerio, íntegro, efectivo e innovador.

El presente informe permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidas y atendidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Igualmente analiza la oportunidad de respuesta de acuerdo con la normatividad establecida en el periodo de la Vigencia de 2022.





# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

## 2. Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS)

Durante la vigencia de 2022, la Entidad recibió un total de **66.829** requerimientos, mostrando una disminución de **17.278** PQRDS, frente a las recibidas durante la vigencia 2021, donde se contempla un valor de **84.107**.

Dentro de este informe no es tenida en cuenta la tipología de agradecimientos, puesto que no requiere emitir respuesta. Sin embargo, en el año 2022 ingresaron 87 agradecimientos.

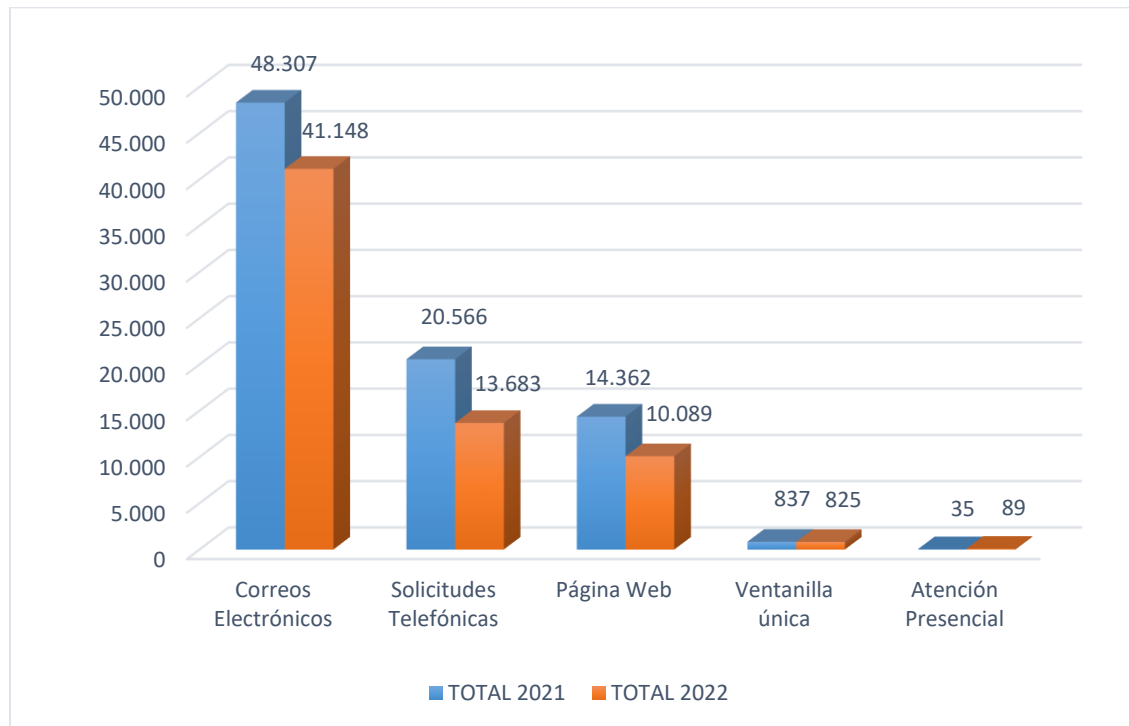
La distribución por canales para 2022 se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos vigencia 2022

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL 2021	PORCENTAJE 2021	TOTAL 2022	PORCENTAJE 2022	DIFERENCIA 2021 VS 2022
Correos Electrónicos	48.307	57%	41.148	61,57%	-7.159
Solicitudes Telefónicas	20.566	24%	13.683	20,47%	-6.883
Página Web	14.362	17%	10.089	15,10%	-4.273
Ventanilla única	837	1%	825	1,23%	-12
Atención Presencial	35	0%	89	0,13%	54
Chat	0	0%	995	1,49%	995
<b>Total</b>	<b>84.107</b>	<b>100%</b>	<b>66.829</b>	<b>100%</b>	<b>-17.278</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

Gráfica 1. Total requerimientos por canal 2021 – 2022





# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

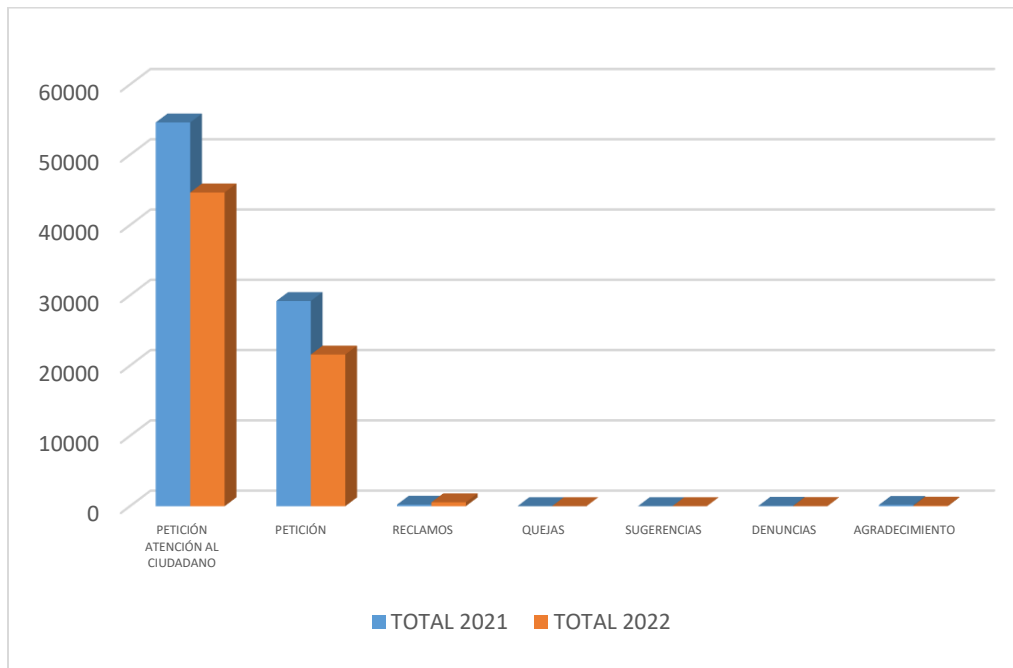
El resultado de las **PQRDS**, donde se relaciona la totalidad de peticiones, derechos de petición, reclamos, quejas, sugerencias y se adicionan los agradecimientos muestra el siguiente comportamiento:

**Tabla 2.** Total de PQRDS por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA	TOTAL 2021	2021%	TOTAL 2022	2022%
PETICIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	54.603	64,78%	44.644	66,72%
PETICIÓN	29.197	34,64%	21.584	32,26%
RECLAMOS	222	0,26%	558	0,83%
QUEJAS	14	0,02%	8	0,01%
SUGERENCIAS	13	0,02%	13	0,02%
DENUNCIAS	58	0,07%	22	0,03%
AGRADECIMIENTO	182	0,22%	87	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>84.289</b>	<b>100%</b>	<b>66.916</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

**Gráfica 2.** Total de PQRDS por tipo de solicitud.





# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

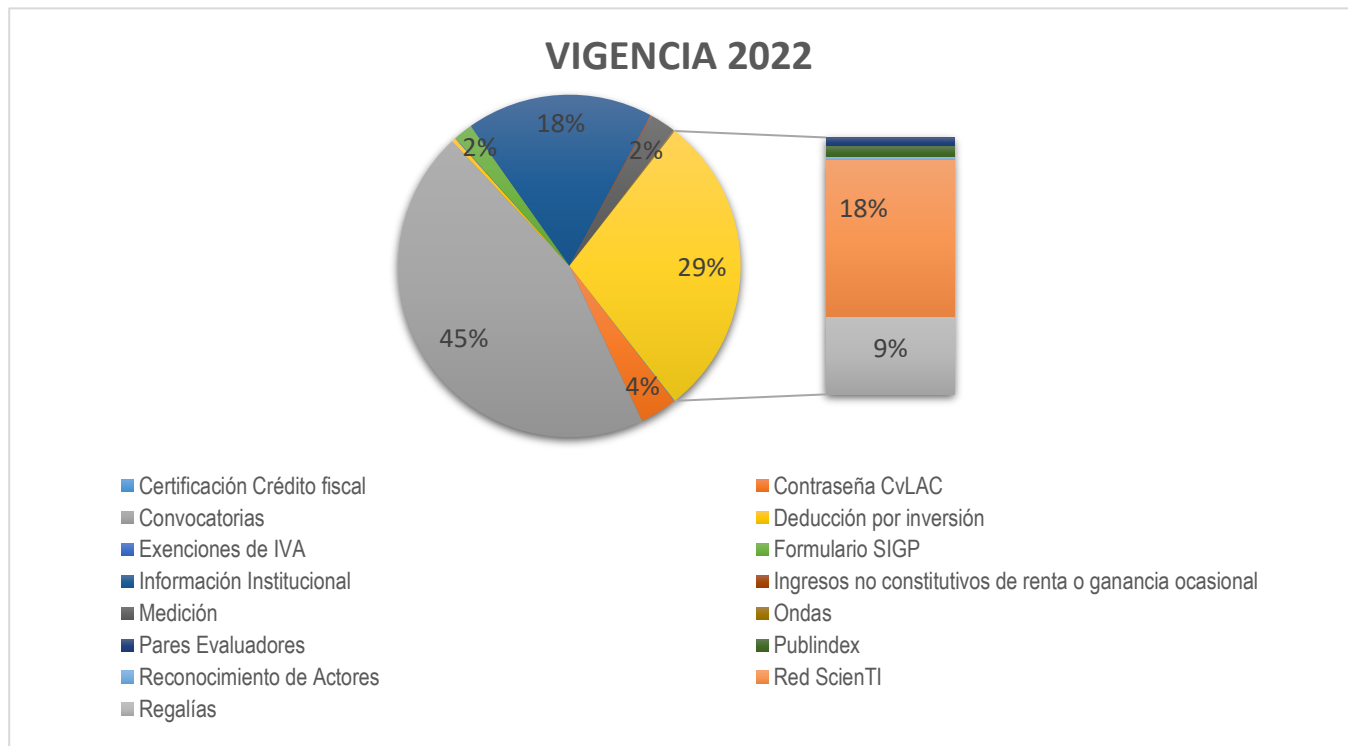
El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2022, por tipologías muestra el siguiente comportamiento:

**Tabla 3.** Total requerimientos recibidos por tipología

TEMA	TOTAL 2021	2021%	TOTAL VIGENCIA 2022	2022%
Certificación Crédito fiscal	0	0,00%	45	0,07%
Contraseña CvLAC	3.843	4,57%	2.345	3,51%
Convocatorias	39.803	47,32%	30.054	44,97%
Deducción por inversión	931	1,11%	255	0,38%
Exenciones de IVA	72	0,09%	30	0,04%
Formulario SIGP	2.129	2,53%	1.209	1,81%
Información Institucional	11.159	13,27%	11.796	17,65%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	164	0,19%	92	0,14%
Medición	4.214	5,01%	1.616	2,42%
Ondas	88	0,10%	86	0,13%
Pares Evaluadores	885	1,05%	688	1,03%
Publindex	1.056	1,26%	777	1,16%
Reconocimiento de Actores	410	0,49%	262	0,39%
Red ScienTI	14.583	17,34%	11.817	17,68%
Regalías	4.769	5,67%	5.757	8,61%
Unidad de I+D+i	1	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>84.107</b>	<b>100%</b>	<b>66.829</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

**Gráfica 3.** Total requerimientos recibidos por tipología.



Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022



# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2022, por canales de atención muestra el siguiente comportamiento:

**Tabla 4.** Total, requerimientos recibidos por canal de atención

TEMA	TELEFÓNICO	CORREO	PRESENCIAL	VENTANILLA ÚNICA	WEB	CHAT	TOTAL VIGENCIA 2022	2022%
Certificación de Crédito Fiscal para Inversiones en Proyectos de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación	0	33	0	0	12	0	45	0,07%
Contraseña CvLAC	188	1.308	2	2	811	34	2.345	3,51%
Convocatorias	4.914	19.605	44	394	4.930	167	30.054	44,97 %
Deducción por inversión	50	165	0	0	37	3	255	0,38%
Exenciones de IVA	9	18	0	0	3	0	30	0,04%
Formulario SIGP	505	552	0	0	90	62	1.209	1,81%
Información Institucional	4.784	4.970	33	350	537	425	11.099	16,61 %
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	34	47	0	0	10	1	92	0,14%
Invitación	0	622	0	60	15	0	697	1,04%
Medición	405	856	1	3	323	28	1.616	2,42%
Ondas	12	59	0	1	12	2	86	0,13%
Pares Evaluadores	81	465	2	0	138	2	688	1,03%
Publindex	108	606	1	2	56	4	777	1,16%
Reconocimiento de actores SNCTel	86	120	3	0	36	17	262	0,39%
Red ScienTI	2.467	6.211	3	1	2.889	246	11.817	17,68 %
Regalías	40	5.511	0	12	190	4	5.757	8,61%
Unidad de I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>13.683</b>	<b>41.148</b>	<b>89</b>	<b>825</b>	<b>10.089</b>	<b>995</b>	<b>66.829</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

## 2.1 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención

A continuación, se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el año 2021 y 2022 por canal y su tipología. En el análisis establecido se muestra que el canal de atención de preferencia por los grupos de interés y de valor del ministerio para los dos años por parte de la ciudadanía es el correo electrónico seguido por el telefónico.

- **Llamadas Atendidas:** Consolidado de Solicitudes Telefónicas atendidas por Atención al Ciudadano por las diferentes tipologías.

**Tabla 5.** Total, requerimientos recibidos canal telefónico

TEMA	TOTAL 2021	2021%	Vigencia 2022	2022%
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,00%	0	0,0%

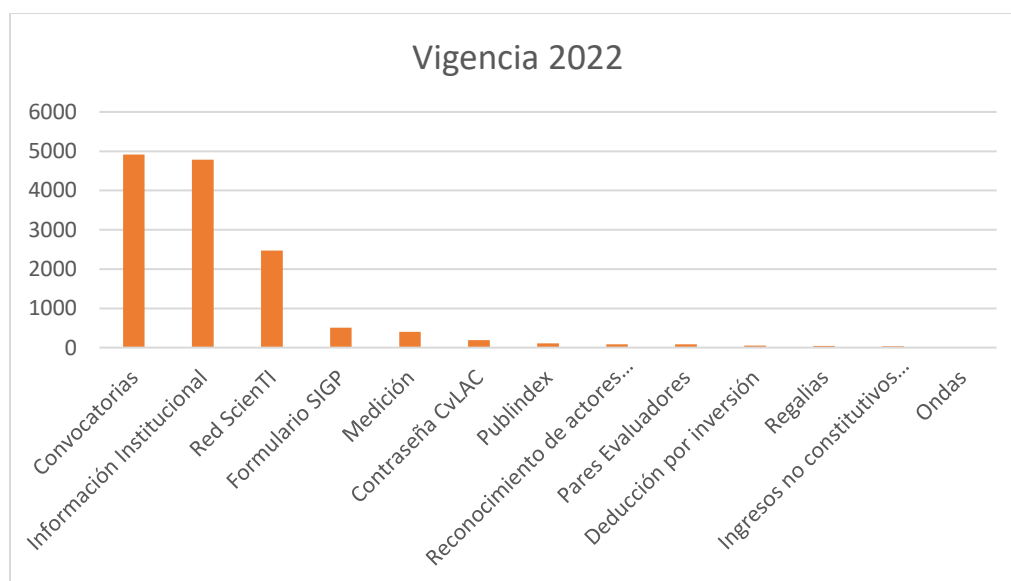


# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

CONTRASEÑA CVLAC	378	1,84%	188	1,4%
CONVOCATORIAS	9399	45,70%	4914	35,9%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	164	0,80%	50	0,4%
EXENCIONES DE IVA	15	0,07%	9	0,1%
FORMULARIO SIGP	915	4,45%	505	3,7%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4111	19,99%	4784	35,0%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	42	0,20%	34	0,2%
MEDICIÓN	1430	6,95%	405	3,0%
ONDAS	14	0,07%	12	0,1%
PARES EVALUADORES	65	0,32%	81	0,6%
PUBLINDEX	122	0,59%	108	0,8%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	146	0,71%	86	0,6%
RED SCIENTI	3688	17,93%	2467	18,0%
REGALÍAS	77	0,37%	40	0,3%
UNIDADES I+D+I	0	0,00%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20.566</b>	<b>100%</b>	<b>13.683</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

Gráfica 4. Total requerimientos recibidos canal telefónico.







# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

- **Correos Gestionados:** Los correos electrónicos atendidos por Atención al Ciudadano se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 6. Total requerimientos recibidos correo electrónico

TEMA	TOTAL 2021	2021%	VIGENCIA 2022	2022%
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,00%	33	0,1%
CONTRASEÑA CVLAC	1513	3,13%	1308	3,2%
CONVOCATORIAS	23328	48,29%	19605	47,6%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	606	1,25%	165	0,4%
EXENCIONES DE IVA	43	0,09%	18	0,0%
FORMULARIO SIGP	1047	2,17%	552	1,3%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5969	12,36%	5592	13,6%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	58	0,12%	47	0,1%
MEDICIÓN	2193	4,54%	856	2,1%
ONDAS	66	0,14%	59	0,1%
PARES EVALUADORES	586	1,21%	465	1,1%
PUBLINDEX	827	1,71%	606	1,5%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	192	0,40%	120	0,3%
RED SCIENTI	8253	17,08%	6211	15,1%
REGALÍAS	3626	7,51%	5511	13,4%
UNIDADES I+D+I	0	0,00%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>48.307</b>	<b>100%</b>	<b>41.148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

- **Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en las instalaciones de Minciencias de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 7. Total requerimientos recibidos canal presencial

TEMA	TOTAL 2021	2021%	Vigencia 2022	2022%
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,00%	0	0,0%
CONTRASEÑA CVLAC	0	0,00%	2	2,2%
CONVOCATORIAS	13	37,14%	44	49,4%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	1	2,86%	0	0,0%
EXENCIONES DE IVA	0	0,00%	0	0,0%
FORMULARIO SIGP	0	0,00%	0	0,0%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6	17,14%	33	37,1%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	0,00%	0	0,0%
MEDICIÓN	1	2,86%	1	1,1%
ONDAS	2	5,71%	0	0,0%
PARES EVALUADORES	0	0,00%	2	2,2%
PUBLINDEX	1	2,86%	1	1,1%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	6	17,14%	3	3,4%
RED SCIENTI	3	8,57%	3	3,4%



# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

REGALÍAS	1	2,86%	0	0,0%
UNIDADES I+D+I	1	2,86%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

- **Correspondencia Certificada:** Solicitudes recibidas por la ventanilla de la entidad.

**Tabla 8.** Total, requerimientos recibidos correo certificado.

Tema	TOTAL 2021	2021%	Vigencia 2022	2022%
Certificación de Crédito Fiscal	0	0,00%	0	0,0%
Contraseña CvLAC	1	0,12%	2	0,2%
Convocatorias	451	53,88%	394	47,8%
Deducción por inversión y donación	13	1,55%	0	0,0%
Exenciones de IVA	0	0,00%	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0,00%	0	0,0%
Información Institucional	343	40,98%	410	49,7%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0,00%	0	0,0%
Medición	0	0,00%	3	0,4%
Ondas	1	0,12%	1	0,1%
Pares Evaluadores	0	0,00%	0	0,0%
Publindex	2	0,24%	2	0,2%
Reconocimiento de Actores	0	0,00%	0	0,0%
Red ScienTI	14	1,67%	1	0,1%
Regalías	12	1,43%	12	1,5%
Unidades I+D+i	0	0,00%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>837</b>	<b>100%</b>	<b>825</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

- **Solicitudes Página Web:** Solicitudes recibidas a través del formulario en línea de la página web (contáctenos).

**Tabla 9.** Total, requerimientos recibidos página web.

Tema	TOTAL 2021	2021%	Vigencia 2022	2022%
Certificación de Crédito Fiscal	0	0,00%	12	0,1%
Contraseña CvLAC	1951	13,58%	811	8,0%
Convocatorias	6612	46,04%	4930	48,9%
Deducción por inversión y donación	147	1,02%	37	0,4%
Exenciones de IVA	14	0,10%	3	0,0%
Formulario SIGP	167	1,16%	90	0,9%
Información Institucional	730	5,08%	552	5,5%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	64	0,45%	10	0,1%



# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Medición	590	4,11%	323	3,2%
Ondas	5	0,03%	12	0,1%
Pares Evaluadores	234	1,63%	138	1,4%
Publindex	104	0,72%	56	0,6%
Reconocimiento de Actores	66	0,46%	36	0,4%
Red ScientI	2625	18,28%	2889	28,6%
Regalías	1053	7,33%	190	1,9%
Unidades I+D+i	0	0,00%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>14.362</b>	<b>100%</b>	<b>10.089</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

- **Solicitudes CHAT VIRTUAL:** Solicitudes recibidas a través del CHAT virtual disponible en la página web del Ministerio ([www.minciencias.gov.co](http://www.minciencias.gov.co))

**Tabla 10.** Total, requerimientos recibidos por Chat virtual

TEMA	Vigencia 2022	2022%
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,0%
CONTRASEÑA CVLAC	34	3,4%
CONVOCATORIAS	167	16,8%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	3	0,3%
EXENCIONES DE IVA	0	0,0%
FORMULARIO SIGP	62	6,2%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	425	42,7%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	1	0,1%
MEDICIÓN	28	2,8%
ONDAS	2	0,2%
PARES EVALUADORES	2	0,2%
PUBLINDEX	4	0,4%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	17	1,7%
RED SCIENTI	246	24,7%
REGALÍAS	4	0,4%
UNIDADES I+D+I	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>995</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022



## 2.2 Oportunidad en la Respuesta a PQRDS

En este apartado se analiza el tiempo que tarda la entidad en responder las solicitudes independientemente de los términos de ley asignados para cada una de ellas.

El resultado de la vigencia 2022 evidencia que, de un total de **66.829** solicitudes recibidas, **54.734** PQRDS, que equivalen al **81.90%** se respondieron de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 11. Seguimiento al tiempo de respuesta.

RANGO	ESCALADOS	ATN. CIUDADANO	TOTAL SOLICITUDES	% PQRDS	% TOTAL
	PQDRS	GENERAL			
1 a 3 días	10.090	44.644	54.734	45,48%	81,90%
4 a 7 días	4.559	0	4.559	20,55%	6,82%
8 a 11 días	2.924	0	2.924	13,18%	4,38%
12 a 15 días	2.041	0	2.041	9,20%	3,05%
16 a 30 días	2.264	0	2.264	10,21%	3,39%
Mayor a 30	307	0	307	1,38%	0,46%
<b>TOTAL</b>	<b>22.185</b>	<b>44.644</b>	<b>66.829</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Atención al Ciudadano. Vigencia 2022

## 2.3 Casos Extemporáneos 2022

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para la vigencia 2022, se presentaron un total de **648** PQRDS que fueron contestadas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, ley estatutaria del derecho de petición. Lo cual corresponde a un **0,97%** del total de PQRDS recibidas en la vigencia.

Tabla 12. Consolidados casos extemporáneos por área.



# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

ÁREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL DEPENDENCIA
DESPACHO DEL MINISTRO	20	3	3	7	5	4	3	3	1	10	2	61
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	6	13	10	2	8	5	2	5	5	6		62
DIRECCIÓN DE CIENCIA						3	2	4	11	6	4	30
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN						3				3	2	8
DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	7	4	2	1	2							16
DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI						39	40	83	34	30	23	249
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI				14	33							47
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	68	20	25									113
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO	5				2							7
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI	20	5	1	2		8	2	1	2	1	2	44
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES							2					2
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	1											1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1									1
OFICINA ASESORA JURÍDICA									1			1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN E INNOVACIÓN	1											1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	1					1					3
VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO										1		1
VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO	1											1
<b>TOTAL POR DEPENDENCIA</b>	<b>130</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>50</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>96</b>	<b>54</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>648</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 2.4 Traslado o negación de información

El seguimiento implementado por la Entidad a los requerimientos que son trasladados a otras Entidades o que no son contestadas por falta de información o porque vulnera el derecho a la privacidad, muestra el siguiente comportamiento en la vigencia 2022:

- **Número de solicitudes que se trasladaron a otras Entidades por competencia (Ley 1755 de 2015):**

De acuerdo con la información disponible en Atención al Ciudadano en la vigencia del año 2022 se registran:

- 64 Traslados de solicitudes de información a otras Entidades durante la vigencia del 2022.
- Para el IV Trimestre, desde el área de atención al ciudadano actualizara la información en el mes de enero una vez se termine la vigencia del trimestre y las áreas técnicas de la entidad generen el insumo respectivo.
- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa (ley 1712 de 2014, autodiagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión) debido a que se vulnera el derecho a la privacidad (Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales)**

De acuerdo con la información disponible en Atención al Ciudadano en la vigencia del año 2022 se registran:

- 9 solicitudes que se han respondido de manera negativa durante la vigencia del 2022.
- Para el IV trimestre no se presentaron casos de negación de información.

Para un total de 9 solicitudes respondidas de manera negativa durante la vigencia 2022.



- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada (ley 1712 de 2014, autodiagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión)**

De acuerdo con la información disponible en Atención al Ciudadano en la vigencia del año 2022 se registran:

- Una solicitud que se han respondido de manera negativa por inexistencia de información durante la vigencia del 2022.
- Para el III trimestre no se presentaron casos de negación de información.
- Para el IV Trimestre, desde el área de atención al ciudadano actualizara la información en el mes de enero una vez se termine la vigencia del trimestre y las áreas técnicas de la entidad generen el insumo respectivo.

Para un total de una (1) solicitudes respondidas de manera negativa por inexistencia de información durante la vigencia 2022.

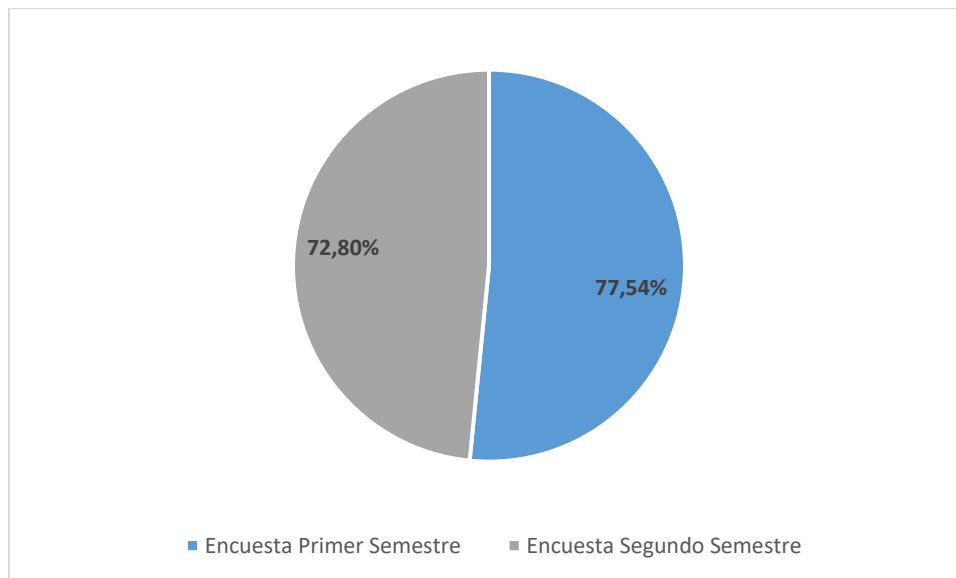
### 3. Resultados Encuesta de Satisfacción

Como mecanismo de medición a la satisfacción, Minciencias realiza semestralmente la medición de la percepción a los usuarios, a través de encuestas de satisfacción presenciales y virtuales.

Para el cierre de la vigencia 2022 el resultado de la satisfacción es del **75,17%**, que corresponde al promedio obtenido de los resultados del primer y segundo semestre de 2022:

La encuesta de servicio para el año fue de **75.17%**

**Gráfica 4.** Resultados encuesta de satisfacción Vigencia 2022 por semestre.



Fuente: Elaboración propia.

El resultado obtenido de la medición realizada en cada semestre de 2022 se presenta a continuación:

- **I Semestre de 2022 (72.80%)**

Contamos con un universo **4.097** contactos de las personas que accedieron a los tramites del Ministerio durante el primer semestre del 2022, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey, se obtuvo un valor de **352** usuarios. En ese sentido se envió la encuesta al total de la población **4.097** de los cuales **397** respondieron.



# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

La muestra representativa corresponde a un 95% de confianza con un margen de error del 5%.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2022, el **74.80%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno (**39.04%**) y excelente (**38.50%**) los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

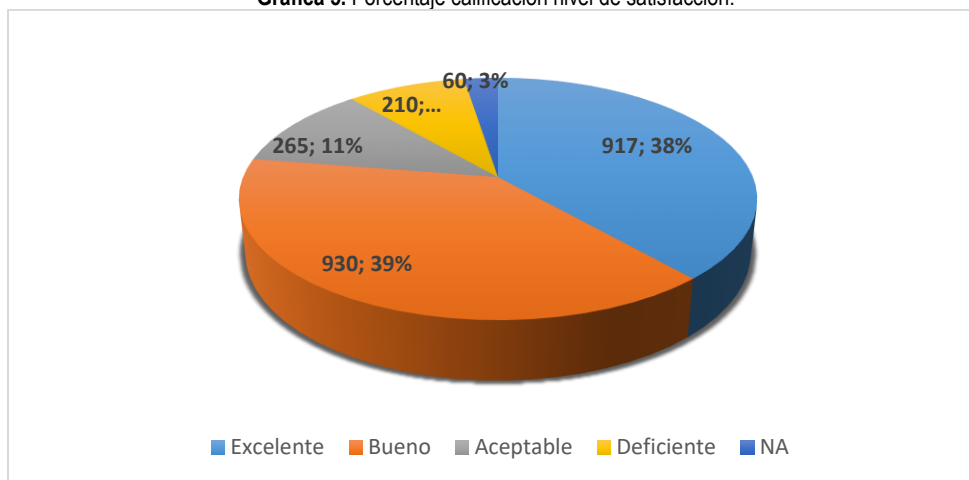
**Tabla 13.** Calificación realizada Nivel de satisfacción de

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	917	38,50%
Bueno	930	39,04%
Aceptable	265	11,13%
Deficiente	210	8,82%
NA	60	2,52%
<b>Total</b>	<b>2382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

El resultado de la encuesta para el Primer Semestre de 2022 es el **74.80%**

**Gráfica 5.** Porcentaje calificación nivel de satisfacción.



Fuente: Elaboración propia.

## • **II Semestre de 2022 (77.54%)**

Contamos con un Universo de 517 ciudadano que accedieron a los trámites y servicios del Ministerio en el segundo semestre del 2022 específicamente: (beneficios tributarios, medición de grupos y Reconocimiento de actores como centros de investigación, desarrollo tecnológico e innovación).

Se calcula la muestra significativa a partir de la formula muestral disponible por la calculadora Online de QuestinPro (<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>)

A partir de las bases de datos que dispusieron las áreas técnicas de la entidad sobre los grupos de interés y de valor que accedieron en los distintos trámites y servicios del Ministerio en el segundo semestre del 2022, específicamente en (beneficios tributarios, medición de grupos y reconocimiento de actores) se determinó un Universo de 517 ciudadanos/entidades. Una vez establecida la población total (517), se dispuso un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95% para obtener una muestra representativa de **222 ciudadanos** que deben responder la encuesta con el objeto de identificar el nivel de satisfacción de la entidad, la cual se construyó de acuerdo con la calculadora muestral Online de QuestinPro.



# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Se envió la encuesta al total de la población y **respondieron 277** ciudadanos por lo que se alcanzó el nivel muestral de significancia.

## Escalas de medición:

Las preguntas realizadas tienen escala de valoración para las respuestas de EXCELENTE, BUENO, ACEPTABLE Y DEFICIENTE según los ítems evaluados.

**Tabla 14.** Nivel de satisfacción de trámites y servicios del Ministerio.

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	582	35,02%
BUENO	628	37,79%
ACEPTABLE	260	15,64%
DEFICIENTE	124	7,46%
NA	68	4,09%
<b>TOTAL</b>	<b>1.662</b>	<b>100%</b>

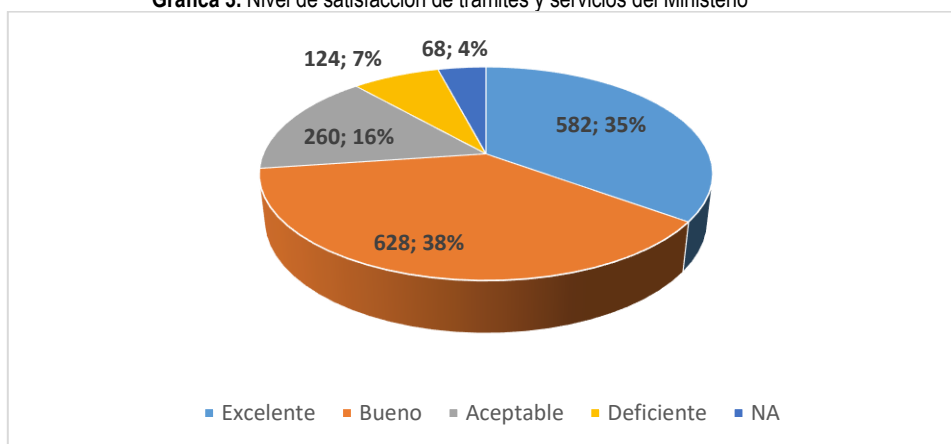
Fuente: Elaboración propia.

El resultado obtenido para la encuesta de satisfacción para el Segundo Semestre de 2022 es el **77.54%** entre Bueno y Excelente de todos los trámites y servicios que se ofrecen en la entidad.

Es importante aclarar que la columna de "cantidad" que se muestran en la tabla es la sumatoria de todas las calificaciones que se contestaron por los ciudadanos según la escala de valoración que ellos determinaron frente a los trámites y servicios del Ministerio, pero el total de ciudadanos que contestaron la encuesta fueron 277 personas.

A continuación, se muestra la gráfica de torta que detalla la calificación de satisfacción de las personas que diligenciaron la encuesta:

**Grafica 3.** Nivel de satisfacción de trámites y servicios del Ministerio



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestra las causas de insatisfacción para el segundo semestre de 2022 comparadas con el segundo semestre de 2021:

Las causas de insatisfacción para la vigencia 2022 son:

**Tabla 15.** Consolidado causas de insatisfacción por tipología.

Tipología	I 2022	% I 2022	II 2022	% II 2022	Total 2022
Accesibilidad de la Información	52	18,77%	45	16,25%	97





# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Calidad en la respuesta	43	15,52%	14	5,05%	57
Calidez en la atención	7	2,53%	1	0,36%	8
Falta de claridad en la Encuesta	1	0,36%	0	0,00%	1
Falta De Conocimiento De Los Temas	3	1,08%	1	0,36%	4
Falta de Transparencia	5	1,81%	4	1,44%	9
Oportunidad	0	0%	40	14,44%	40
Pertinencia	20	7,22%	12	4,33%	32
Presupuesto Insuficiente	4	1,44%	0	0,00%	4
Problema Scienti / SIGP	53	19,13%	33	11,91%	86
Términos De Referencia Confusos	4	1,44%	6	2,17%	10
Tramites Largos	14	5,05%	0	0,00%	14

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 16.** Tabla comparativa de razones de insatisfacción del Ministerio.

TIPOLOGÍA	I 2021	% I 2021	II 2021	% II 2021	I 2022	% I 2022	II 2022	% II 2022	DIFERENCIA 2 SEM 2022 VS 2 SEM 2021
Accesibilidad de la Información	31	24,60%	119	11,50%	52	18,77%	45	16,25%	4,75%
Calidad en la respuesta	22	17,50%	39	3,77%	43	15,52%	14	5,05%	1,28%
Calidez en la atención	1	0,80%	13	1,26%	7	2,53%	1	0,36%	-0,90%
Falta de claridad en la Encuesta	1	0,80%	12	1,16%	1	0,36%	0	0,00%	-1,16%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,00%	2	0,19%	3	1,08%	1	0,36%	0,17%
Falta de Transparencia	2	1,60%	15	1,45%	5	1,81%	4	1,44%	-0,01%
Oportunidad	33	26,20%	70	6,76%	0	0%	40	14,44%	7,68%
Pertinencia	21	16,70%	80	7,73%	20	7,22%	12	4,33%	-3,40%
Presupuesto Insuficiente	0	0,00%	5	0,48%	4	1,44%	0	0,00%	-0,48%
Problema ScienTI / SIGP	11	8,70%	36	3,48%	53	19,13%	33	11,91%	8,43%
Términos De Referencia Confusos	4	3,20%	9	0,87%	4	1,44%	6	2,17%	1,30%
Tramites Largos	0	0,00%	11	1,06%	14	5,05%	0	0,00%	-1,06%

Fuente: Elaboración propia.

Para el Segundo Semestre de 2022 se identificó que los problemas relacionados con la accesibilidad de la información es la principal causa de insatisfacción con un valor de 16,25% y seguido de él se encuentra la oportunidad un valor de 14,44%.



## 4. Conclusiones

- Para la vigencia del 2022 se reciben 66.829 solicitudes, en donde se presenta una disminución de 17.278 requerimiento respecto al año anterior con un valor de 84.107.
- El canal con mayor número de solicitudes fue el correo electrónico con una participación total de 61.57% y un valor de 41.148.
- Durante la vigencia del 2022 la tipología de solicitudes con mayor demanda corresponde a convocatorias, representando un valor de 44.97% del total de las PQRDS que llegaron a la entidad en ese periodo.
- Para la vigencia del 2022, se presenta una disminución de requerimientos en todos los canales de atención de la entidad. Pero es importante recalcar que para el 2022 con el nuevo canal de atención (Chat Virtual) ha mostrado una adecuada reacción por los grupos de interés y de valor de la entidad, representando un valor total de 995 requerimientos lo que lo convierte en el cuarto canal de atención más utilizado por encima del canal presencial y de la ventanilla externa.
- Se presenta una disminución de 2 puntos porcentuales en el resultado de la encuesta de satisfacción en comparación del año anterior, evidenciando que para el cierre de la vigencia 2021 la calificación fue del 77%, mientras que para la vigencia 2022 disminuye a 75%.
- De las 66.829 solitudes recibidas por los diferentes canales, se escalaron a las áreas técnicas 22.185 de las cuales el 81.90% se contestaron entre 1 a 3 días hábiles.
- Para mejora del servicio la Entidad, cuenta con una herramienta la cual permite hacer seguimiento a las solicitudes presentadas a través de correo electrónico, ventanilla y página web.

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
<b>Nombre:</b> Shirley Aguilera Imbachi	<b>Nombre:</b> Alejandra López Mejía
<b>Cargo:</b> Contratista del Equipo de Atención al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Líder de Atención al Ciudadano