

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Atención al Ciudadano
Trimestre II 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	10

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 segundo trimestre de 2023.

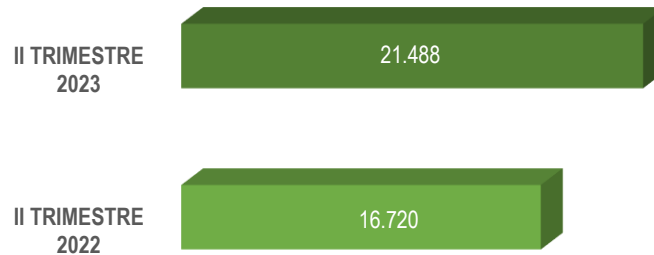
Este informe presenta (i) las características de las PQRDS recibidas; (ii) la oportunidad en la respuesta de las PQRDS presentadas por los ciudadanos; (iii) un acápite especial respecto de reclamos, quejas y denuncias; (iv) un acápite especial respecto de solicitudes de información; y (v) los resultados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

2. Características de las PQRDS recibidas

Durante el segundo trimestre de 2023 la entidad recibió un total de 21.488 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:



La cifra de comunicaciones muestra un aumento de 4.768 en comparación con el segundo trimestre del año 2022:



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2023-2 y 2022-2.

2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

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

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Atención telefónica	5.430	25,27%
Correo electrónico	11.798	54,9%
Atención presencial	46	0,21%
Correspondencia física	223	1,04%
Formulario web	3.243	15,09%
Chat	748	3,48%
Total	21.488	100%

Tabla 1. PQRDS por canal de atención.

Para este trimestre, el canal más significativo fue el correo electrónico, con el 54,87% de participación.

2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

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

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre II	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	3.748	4.328	2.733	10.809	50,3%
Petición	1.312	1.312	1.546	4.170	19,41%
Trámite	1.115	1.283	1.328	3.726	17,34%
Solicitud de documentos o información	420	288	180	888	4,13%

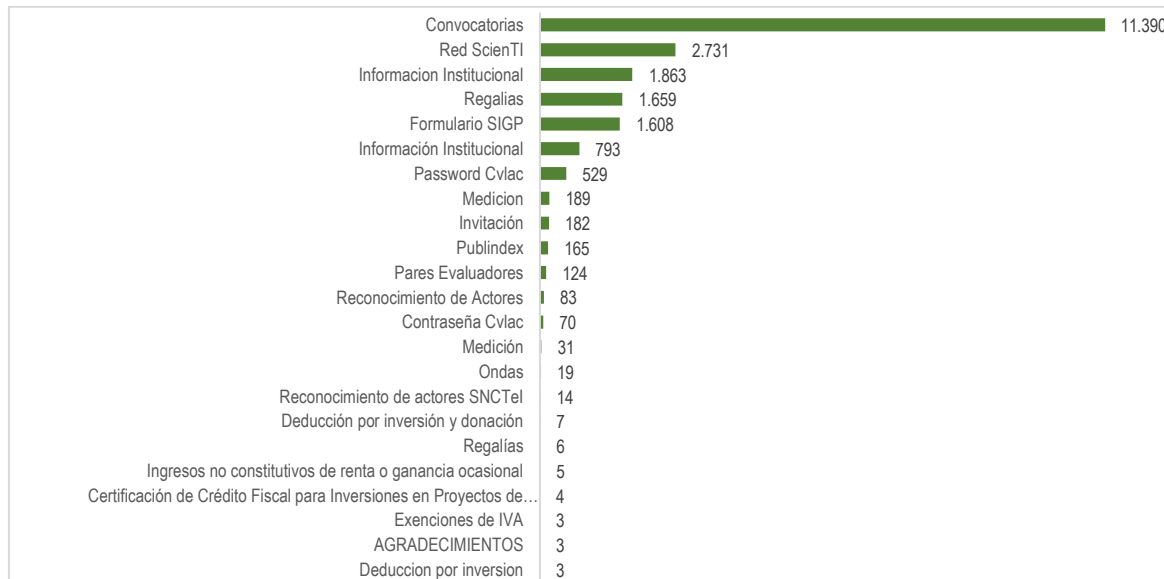
Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre II	Porcentaje
Solicitudes de conceptos	4	8	2	14	0,07%
Solicitudes entidades públicas y congresistas	64	66	48	178	0,83%
Reclamos	11	30	35	76	0,35%
Quejas	1	2	4	7	0,03%
Interés	638	563	403	1.604	7,46%
Sugerencias	2	1	1	4	0,02%
Denuncias	5	0	7	12	0,06%
Total	7.320	7.881	6.287	21.488	100%

Tabla 2. PQRDS por tipo de atención.

En este trimestre, 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 50,3 % de participación.

2.3. Distribución de PQRDS por tema

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



Gráfica 2. PQRDS por tema.

En este trimestre, el tema más recurrente correspondió a las convocatorias del Ministerio, con un 53% 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	4.494	98,17%
4 a 7 días	76	1,66%
8 a 11 días	1	0,02%
12 a 15 días	3	0,07%
16 a 30 días	4	0,09%
Mayor a 30	0	0,00%
TOTAL	4.578	100%

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 53 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	1.761	39,29%
6 a 10 días	1.480	33,02%
11 a 15 días	826	18,43%
16 a 30 días	406	9,06%
Mayor a 30	9	0,2%
TOTAL	4.482	100%

Tabla 4. Oportunidad de respuesta PQRDS otras dependencias.

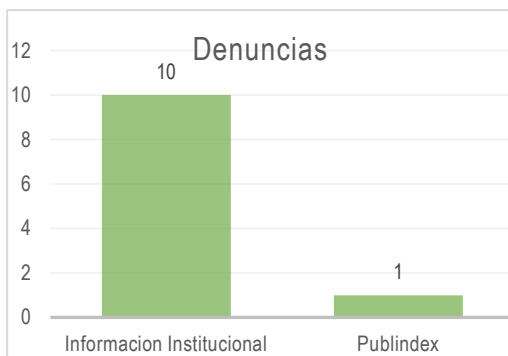
Durante la elaboración de este informe se identificaron 284 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 3,19% de las PQRDS recibidas por los ciudadanos (distintas de las atendidas vía chat, atención telefónica y atención presencial). El equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría 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.

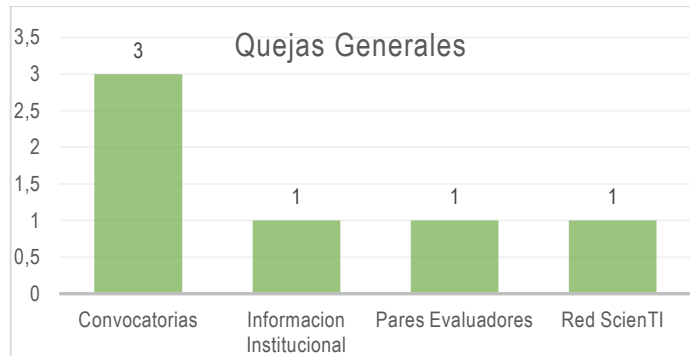
Finalmente, se aclara que para este análisis no se incluyeron las comunicaciones clasificadas como trámite, debido a que corresponden, en su mayoría, a comunicaciones que se generan en el marco de proyectos en curso, cuyos tiempos de respuesta varían dependiendo de lo estipulado para cada proyecto.

4. Reclamos, quejas y denuncias

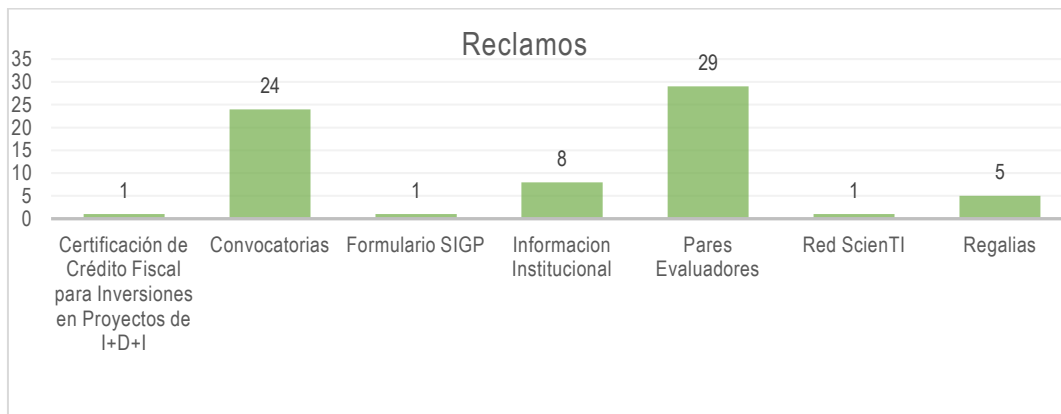
Durante el segundo trimestre de 2023 se recibieron 69 reclamos, 6 quejas y 11 denuncias, relacionadas con los siguientes temas:



Gráfica 3. Denuncias por tema



Gráfica 4. Quejas por tema



Gráfica 5. Reclamos por tema

En relación con los reclamos, quejas y denuncias, el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General realizó un análisis sobre su gestión e identificó que estas comunicaciones se estaban distribuyendo entre las diferentes dependencias del Ministerio, lo cual dificulta la determinación de oportunidades de mejora transversales para la entidad. En ese sentido, 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, el cual los gestionaría en coordinación con las áreas correspondientes con el fin de brindar una atención pertinente.

5. Solicitudes de información

Durante el segundo trimestre de 2023 se recibieron un total de 888 solicitudes de información, las cuales tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 10 días	615	69,26%
11 o más días	259	29,17%
Pendiente de respuesta	14	1,58%
Total	888	100%

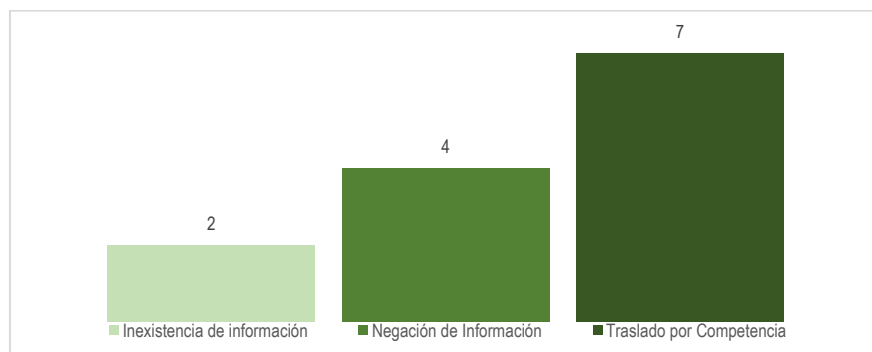
Tabla 5. Tiempos de respuesta solicitudes de información.

Por otra parte, de acuerdo con la información suministrada al equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el segundo 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
4/05/2023	Secretaría General	20234020189132	20230040172051 20230040172061 20230040172071 20230040172081 20230040172091 20230040172101 20230040172111 20230040172121	Traslado por Competencia
15/06/2023	Secretaría General	20234020267772	20230040248341	Traslado por Competencia
23/06/2023	Secretaría General	20234020274422	20230040260291	Traslado por Competencia
15/03/2023	Despacho de la Ministra	20232430089462	20230170083151	Traslado por Competencia
23/05/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTel	20232430236282	20232430236282	Inexistencia de información
7/06/2023	Despacho de la Ministra	20234020234932	20230170235331	Traslado por Competencia
22/06/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTel	20234020290572	20231860283561	Negación de Información
27/06/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTel	20234020285952	20231970267611	Traslado por Competencia

Fecha de respuesta	Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tipo de respuesta
27/06/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTel	20234020289662	20231970267821	Traslado por Competencia
4/07/2023	Despacho de la Ministra	20232430283162	20230170276841	Negación de Información
10/07/2023	Despacho de la Ministra	20232430283092	20230170284591	Negación de Información
21/07/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTel	20232430236272	20231930208411	Negación de la solicitud
14/07/2023	Dirección de Gestión de Recursos para la CTel	20234020195352	20231910171491	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.

Actualmente se encuentran en análisis los resultados de la encuesta del primer semestre de 2023. El resultado obtenido de la medición realizada en el segundo semestre de 2022 se presenta a continuación:

Nivel general de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	582	35,02%
Bueno	628	37,79%
Aceptable	260	15,64%
Deficiente	124	7,46%
Sin Respuesta	68	4,09%
Total	1.662	100%

Tabla 7. Nivel de satisfacción semestre 2022-2

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
Accesibilidad de la información	45	28,85%
Oportunidad	40	25,64%
Problema Scienti / SIGP	33	21,15%
Calidad en la respuesta	14	9,97%
Pertinencia	12	7,69%
Términos de referencia confusos	6	3,85%
Falta de transparencia	4	2,56%
Calidez en la atención	1	0,64%
Falta de conocimiento de los temas	1	0,64%
Total	156	100%

Tabla 8. Causas de insatisfacción semestre 2022-2

Para mayor información, y con el fin de conocer próximamente los resultados correspondientes al primer semestre de 2023, 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 el segundo trimestre de 2023 con el segundo trimestre de 2022, se presenta un aumento de 4.768 PQRDS, pasando de un total de 16.720 a 21.488.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General atendió 10.809 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 50,3% del total recibido.
- Para este periodo se escalaron a las otras dependencias 9.071 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 42,21% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 11.798, equivalente al 54,87%.
- El tema más recurrente en este periodo correspondió a las convocatorias del Ministerio, con un total de 11.390, equivalente al 53%.

- Del total de PQRDS atendidas en el primer nivel de servicio, 4.494 se respondieron dentro de los primeros 3 días hábiles, lo cual corresponde al 98,17%.
- Del total de PQRDS atendidas en el segundo nivel de servicio, 1.761 se respondieron dentro de los primeros 5 días hábiles, lo cual corresponde al 39,29%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 284 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 3,19%. 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 segundo trimestre de 2023 se recibieron 69 reclamos, 6 quejas y 11 denuncias. 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 2022 fue de 72.80%, calificando el servicio entre excelente y bueno. Actualmente se encuentran en análisis los resultados de la encuesta del primer semestre de 2023.

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