



El conocimiento
es de todos

Minciencias

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS

Atención al Ciudadano

Vigencia 2019



Tabla de Contenido

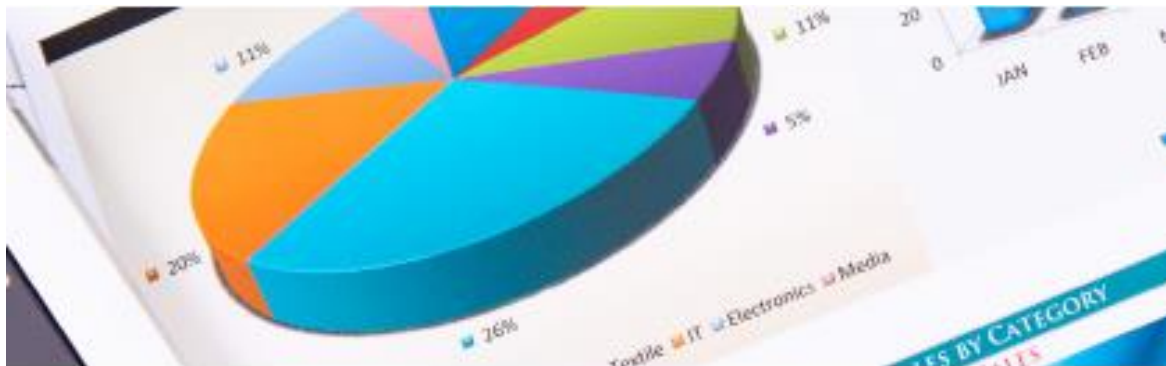
1.	Introducción	3
2.	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS).....	4
2.1	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención	9
2.2	Oportunidad en la Respuesta a PQRDS	14
2.3	Comportamiento Derechos de Petición.....	14
2.4	Traslado o negación de información	15
3.	Resultados Satisfacción.....	15
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 una Entidad ágil, moderna y transparente.

El presente informe permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidos y atendidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Se analiza la oportunidad en las respuestas y las causas frecuentemente presentadas de peticiones, quejas y reclamos.





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

Durante la vigencia de 2019, la Entidad recibió un total de **100.355** requerimientos, mostrando un aumento de **15.537** PQRDS, frente a las recibidas durante la vigencia 2018, donde se recibieron **84.818**

Este comportamiento se debe a que durante la vigencia 2019 se abrieron 45 convocatorias, se cerró Medición de Grupos y se dio apertura a la convocatoria de Indexación de Revistas (Publindex).

1. Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales de Boyacá - Febrero 27, 2019
2. Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales de Bolívar - febrero 27, 2019
3. Convocatoria de Movilidad Académica con Europa marzo 4, 2019
4. Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales de la Guajira marzo 12, 2019
5. Segunda convocatoria para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de Innovación Empresarial – Cundinamarca marzo 22, 2019
6. Convocatoria para el registro de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en CTel a partir del 2019 Marzo 28, 2019
7. Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para el departamento de Huila Marzo 29, 2019
8. Convocatoria para la creación de pactos para incentivar el desarrollo tecnológico y la innovación en el área de ciencias médicas y de la salud Marzo 29, 2019
9. Convocatoria para presentar programas de investigación en temáticas priorizadas en ciencias médicas y de la salud Marzo 29, 2019
10. Convocatoria para financiar proyectos de CTel en salud y consolidar las capacidades técnicas y científicas de Institutos públicos de I+D y Centros autónomos de investigación con reconocimiento vigente por Colciencias Marzo 29, 2019
11. Convocatoria para la selección de entidades expertas – Sistemas de Innovación Empresarial – Caldas Abril 1, 2019
12. Convocatoria para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de Innovación Empresarial – Caldas Abril 1, 2019
13. Convocatoria para adelantar nueva fase de ejecución de proyectos I+D+i en recobro mejorado de hidrocarburos Abril 29, 2019
14. Convocatoria Programa de Estancias Postdoctorales en entidades del SNCTel 2019 Mayo 27, 2019
15. Convocatoria de proyectos de I+D+i para el fortalecimiento del planeamiento minero-energético Junio 7, 2019
16. Convocatoria para el fortalecimiento de proyectos de investigación de CTel en ciencias médicas y de la salud con talento joven e impacto regional Junio 20, 2019
17. Convocatoria línea de Fomento a la Innovación y Desarrollo tecnológico en las empresas – 2019 Junio 25, 2019
18. Convocatoria conectando conocimiento 2019 Junio 27, 2019
19. Convocatoria para el registro de propuestas que accederán a la exención del IVA (ventanilla abierta) Julio 2, 2019
20. Convocatoria para el registro de propuestas que accederán a los ingresos no constitutivos de renta año 2019 Julio 2, 2019
21. Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – funcionarios públicos del departamento del Atlántico Julio 10, 2019



22. Convocatoria Jóvenes Investigadores e Innovadores para el Departamento del Huila 2019 Julio 15, 2019
23. Convocatoria nacional para el apoyo a la presentación de patentes vía nacional y vía PCT y apoyo a la gestión de la propiedad intelectual Julio 19, 2019
24. Convocatoria Ideas para el Cambio Julio 26, 2019 Tercer trimestre 2019
25. Convocatoria para el fortalecimiento a empresas de base científica, tecnológica e innovación Agosto 8, 2019
26. Convocatoria de doctorados en el exterior Agosto 9, 2019
27. Convocatoria para la selección de entidades expertas – sistemas de innovación empresarial – Risaralda Agosto 22, 2019
28. Convocatoria para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de innovación empresarial – Risaralda Agosto 22, 2019
29. Convocatoria para el apoyo de proyectos de desarrollo y validación precomercial y comercial de prototipos funcionales de tecnologías de alto riesgo tecnológico y alto potencial comercial Agosto 30, 2019
30. Convocatoria para la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las Regiones – Docentes de establecimientos educativos oficiales del Huila Septiembre 24, 2019
31. Convocatoria para el cierre de brechas tecnológicas del sector agropecuario a través del fortalecimiento de capacidades I+D+I en el departamento de Boyacá Septiembre 30, 2019
32. Convocatoria Expediciones Científicas Nacionales y Fortalecimiento de Colecciones Biológicas. Octubre 24, 2019
33. Convocatoria para la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las Regiones – Docentes de Establecimientos Educativos Oficiales del Cauca Noviembre 14, 2019
34. Nexo Global Huila Noviembre 14, 2019
35. Convocatoria para el registro de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en CTel a partir del año 2020 Noviembre 15, 2019
36. Convocatoria para el registro de Proyectos de Empresas Altamente Innovadoras que aspiran a obtener Beneficios Tributarios por inversión en CTel 2020 Diciembre 27, 2019
37. Convocatoria para la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales del Cesar Diciembre 27, 2019

Plan Bienal Convocatorias FCTel

38. Convocatoria del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías para la conformación de una lista de proyectos elegibles para ser viabilizados, priorizados y aprobados por el OCAD en el marco del Programa de Becas de Excelencia
39. Convocatoria para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para el fortalecimiento de capacidades institucionales y de investigación de las Instituciones de Educación Superior Públicas
40. Convocatoria del SGR – Fondo de CTI - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles de innovación para la productividad, la competitividad y el desarrollo social de los territorios, en el marco de la celebración del bicentenario
41. Convocatoria del SGR - Fondo de CTI - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para la apropiación social de la CTel y vocaciones para la consolidación de una sociedad del conocimiento de los territorios
42. Convocatoria del Sistema General de Regalías - Fondo de CTel - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para el fortalecimiento del Sistema Territorial de Ciencia, Tecnología e Innovación, en el marco del Bicentenario Septiembre 9, 2019



- 43. Convocatoria del Sistema General de Regalías - fondo de CTel - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles de investigación y desarrollo para el avance del conocimiento y la creación
- 44. Convocatoria del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías para la Conformación de un Listado de Propuestas de Proyectos Elegibles encaminadas a la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las Regiones
- 45. Segunda convocatoria para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para el fortalecimiento de capacidades institucionales y de investigación de las Instituciones de Educación Superior Públicas

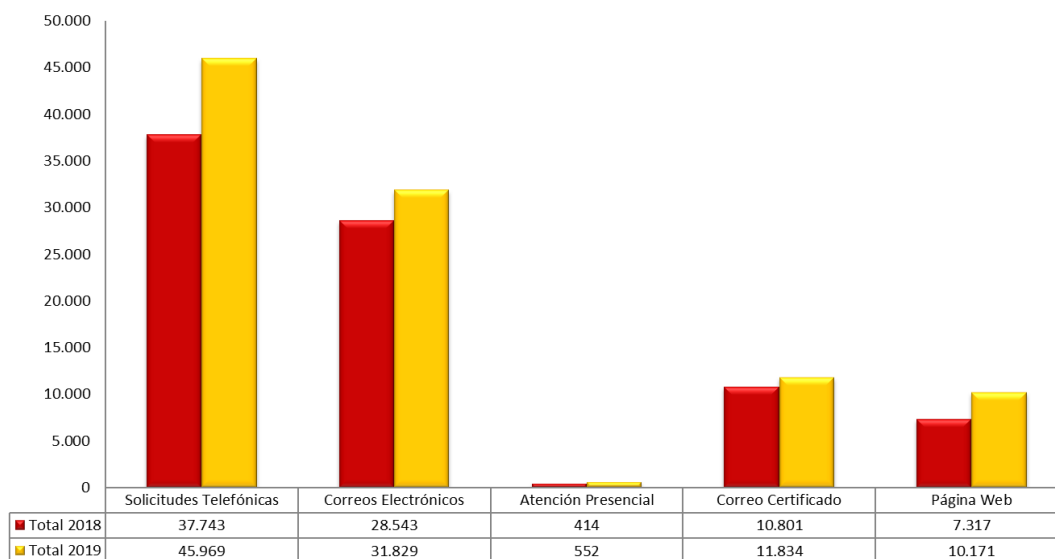
La distribución por canales para 2019 se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos vigencia 2019

Canal de Atención	Total 2018	Total 2019	Variación
Solicitudes Telefónicas	37.743	45.969	8.226
Correos Electrónicos	28.543	31.829	3.286
Atención Presencial	414	552	138
Correo Certificado	10.801	11.834	1.033
Página Web	7.317	10.171	2.854
Total	84.818	100.355	15.537

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2019

Gráfica 1. Total requerimientos por canal 2018 – 2019





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 2018	Total 2019	Variación
Petición	84.723	100.148	15.425
Reclamos	38	133	95
Quejas	20	34	14
Sugerencias	8	8	0
Denuncias	29	32	3
Agradecimientos	356	363	7
Total	85.174	100.718	15.544

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020

El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2019, por tipologías muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Total 2018	Total 2019	Variación
Centros	218	215	-3
Convocatorias	28.936	38.161	9.225
Contraseña CvLAC	5.842	5.781	-61
Formulario SIGP	1.188	1.401	213
Medición	1.429	5.671	4.242
Información Institucional	31.472	24.907	-6.565
Pares Evaluadores	45	47	2
Publindex	1.823	1.485	-338
Red ScientI	11.992	19.910	7.918
Ondas	194	179	-15
Deducción por inversión y donación	410	440	30
Exenciones de IVA	61	103	42
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	14	92	78
Unidades I+D+i	37	111	74
Regalías	1.157	1.852	695
Total	84.818	100.355	15.537

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020

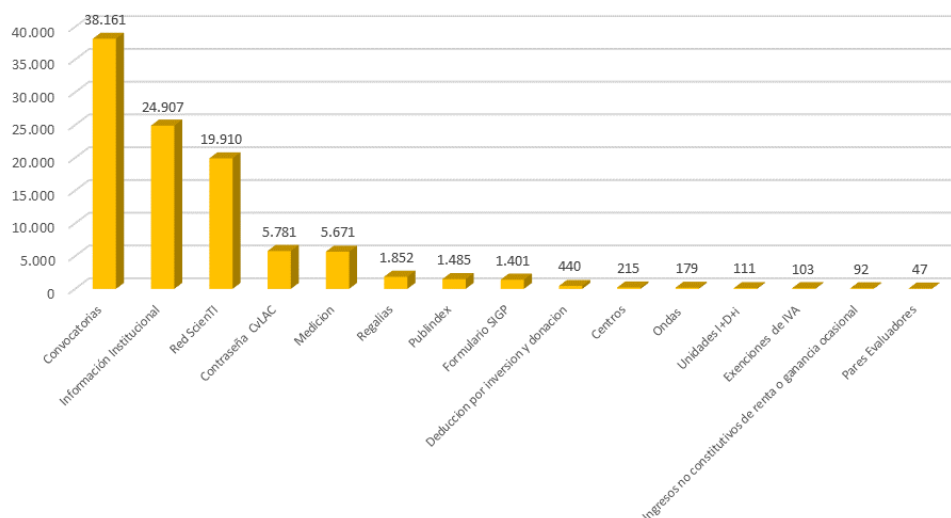


El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2019, por canales de atención muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos por canal de atención

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	Vigencia 2019
Centros	105	81	6	1	22	215
Convocatorias	16.889	8.061	295	7.989	4.927	38.161
Contraseña CvLAC	375	4.698	22	3	683	5.781
Formulario SIGP	521	784	6	2	88	1.401
Medición	2.381	2.700	78	39	473	5.671
Información Institucional	16.871	3.928	69	3.330	709	24.907
Pares Evaluadores	16	26	0	0	5	47
Publindex	198	1.150	5	17	115	1.485
Red ScienTI	8.245	9.806	53	38	1.768	19.910
Ondas	54	100	2	5	18	179
Deducción por inversión y donación	100	157	9	75	99	440
Exenciones de IVA	36	54	0	5	8	103
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	21	60	2	0	9	92
Unidades I+D+i	44	51	3	0	13	111
Regalías	113	173	2	330	1.234	1.852
Total	45.969	31.829	552	11.834	10.171	100.355

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020



Gráfica 2. Total, requerimientos recibidos por canal de atención



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

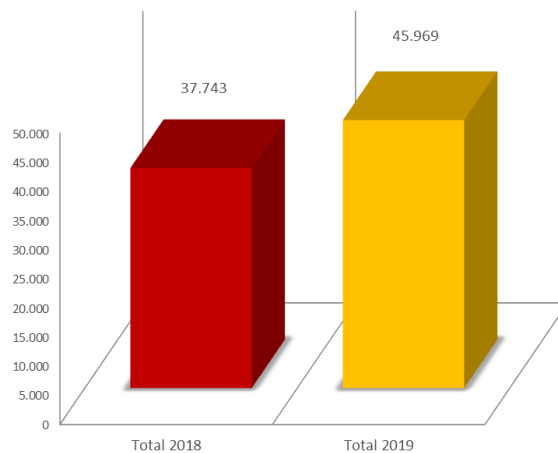
A continuación, se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el año 2018 y 2019 por canal y su tipología, donde se evidencia que el canal que muestra mayor preferencia para los dos años por parte de la ciudadanía es el correo electrónico seguido por el telefónico.

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

Tabla 5. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Tema	Total 2018	Total 2019	Variación
Centros	27	105	78
Convocatorias	8.635	16.889	8.254
Contraseña CvLAC	477	375	-102
Formulario SIGP	153	521	368
Medición	183	2.381	2.198
Información Institucional	24.361	16.871	-7.490
Pares Evaluadores	6	16	10
Publindex	158	198	40
Red ScientI	3.742	8.245	4.503
Ondas	0	54	54
Deducción por inversión y donación	0	100	100
Exenciones de IVA	0	36	36
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	21	21
Unidades I+D+i	0	44	44
Regalías	1	113	112
Total	37.743	45.969	8.226

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020



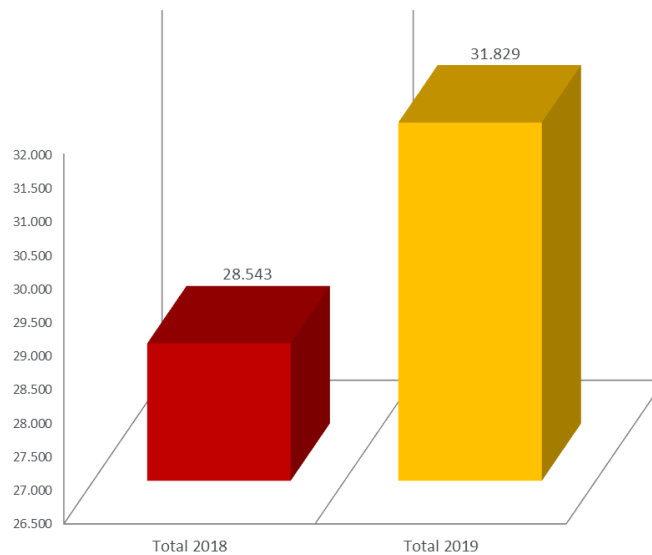


- **Correos Gestionados:** Los correos electrónicos atendidos por Atención al Ciudadano se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 6. Total requerimientos recibidos correo electrónico

Tipo	Total 2018	Total 2019	Variación
Centros	112	81	-31
Convocatorias	8.787	8.061	-726
Contraseña CvLAC	4.466	4.698	232
Formulario SIGP	912	784	-128
Medición	976	2.700	1.724
Información Institucional	4.347	3.928	-419
Pares Evaluadores	28	26	-2
Publindex	1.502	1.150	-352
Red ScienTI	6.907	9.806	2.899
Ondas	159	100	-59
Deducción por inversión y donación	161	157	-4
Exenciones de IVA	39	54	15
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	11	60	49
Unidades I+D+i	27	51	24
Regalías	109	173	64
Total	28.543	31.829	3.286

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020



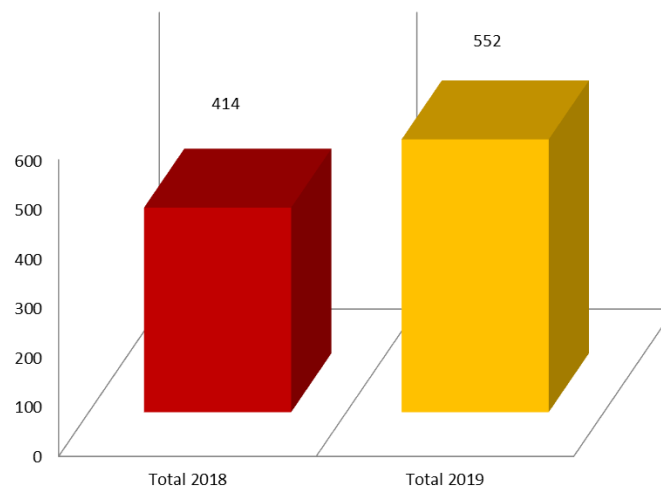


- **Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en las instalaciones de Minciencias de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 7. Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	Total 2018	Total 2019	Variación
Centros	6	6	0
Convocatorias	182	295	113
Contraseña CvLAC	17	22	5
Formulario SIGP	5	6	1
Medición	47	78	31
Información Institucional	83	69	-14
Pares Evaluadores	0	0	0
Publindex	7	5	-2
Red ScienTI	44	53	9
Ondas	3	2	-1
Deducción por inversión y donación	13	9	-4
Exenciones de IVA	3	0	-3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	2	1
Unidades I+D+i	2	3	1
Regalías	1	2	1
Total	414	552	138

Fuente: Atención al Ciudadano - Enero de 2020



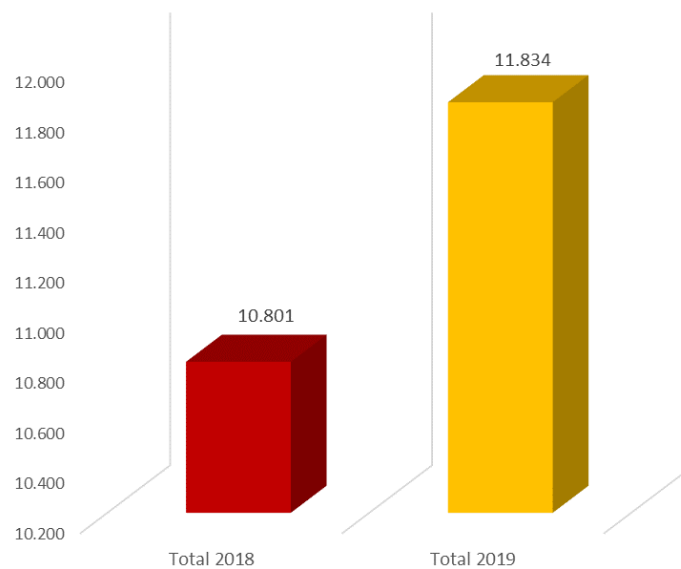


- **Correspondencia Certificada:** Solicitudes recibidas por la ventanilla de la entidad.

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	Total 2018	Total 2019	Variación
Centros	17	1	-16
Convocatorias	7.435	7.989	554
Contraseña CvLAC	2	3	1
Formulario SIGP	3	2	-1
Medición	16	39	23
Información Institucional	2.072	3.330	1.258
Pares Evaluadores	1	0	-1
Publindex	8	17	9
Red ScienTI	18	38	20
Ondas	8	5	-3
Deducción por inversión y donación	192	75	-117
Exenciones de IVA	4	5	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0
Unidades I+D+i	1	0	-1
Regalías	1.024	330	-694
Total	10.801	11.834	1.033

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020



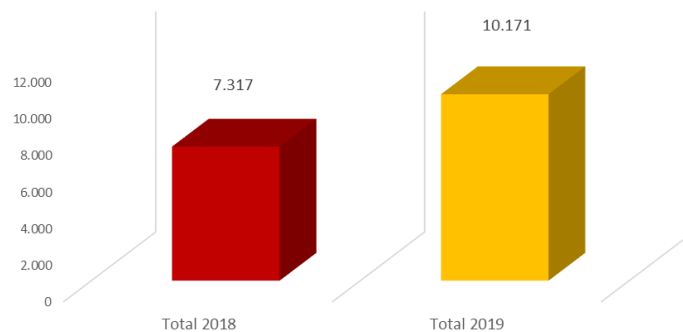


- **Solicitudes Página Web:** Solicitudes recibidas a través del formulario en línea de la página web (contáctenos).

Tabla 9. Total, requerimientos recibidos página web

Tema	Total 2018	Total 2019	Variación
Centros	56	22	-34
Convocatorias	3.897	4.927	1.030
Contraseña CvLAC	880	683	-197
Formulario SIGP	115	88	-27
Medición	207	473	266
Información Institucional	609	709	100
Pares Evaluadores	10	5	-5
Publindex	148	115	-33
Red ScienTI	1.281	1.768	487
Ondas	24	18	-6
Deducción por inversión y donación	50	99	49
Exenciones de IVA	9	8	-1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	9	7
Unidades I+D+i	7	13	6
Regalías	22	1.234	1.212
Total	7.317	10.171	2.854

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020





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 2018 evidencia que, de un total de 84.818 solicitudes recibidas, 79.534 PQRDS, que equivalen al 93.77% se respondió de 1 a 3 días hábiles por parte de Atención al Ciudadano.

Tabla 10. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atn. Ciudadano	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	9.151	83.863	93.014	55,49%	92,68%
4 a 7 días	3.930	0	3.930	23,83%	3,92%
8 a 11 días	1.737	0	1.737	10,53%	1,73%
12 a 15 días	1.238	0	1.238	7,51%	1,23%
16 a 30 días	436	0	436	2,64%	0,43%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	16.492	83.863	100.355	100%	100,00%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020

2.3 Comportamiento Derechos de Petición

El consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (constitución, código contencioso administrativo), presenta un incremento de 2.316 requerimientos en la vigencia 2018, resultado que se debe a la apertura de la Convocatoria de Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI, la cual es de alto interés para comunidad científica.

Tabla 11. Derechos de Petición 2018-2019

PQRDS	Total 2018	Total 2019	Variación
Derechos de Petición	10.320	16.285	5.965
Reclamos	38	133	95
Quejas	20	34	14
Sugerencias	8	8	0
Denuncias	29	32	3
Total	10415	16.492	6.077

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020



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 2019:

- **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 2019 se registran 25 traslados de solicitudes de información a otras Entidades.

- **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 para este periodo se realizaron 2 negaciones de información.

- **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)**

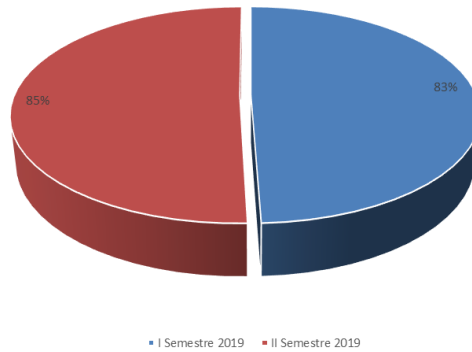
De acuerdo con la información disponible en Atención al Ciudadano en la vigencia del año 2019 no se registran solicitudes con negación de información por inexistencia de la misma.

3. Resultados Satisfacción

Como mecanismo de medición a la satisfacción, Mincincias 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 el resultado de la satisfacción es del **84%**, que corresponde al promedio obtenido de los resultados del primer y segundo semestre de 2019:

La encuesta de servicio para el año fue de **84%**

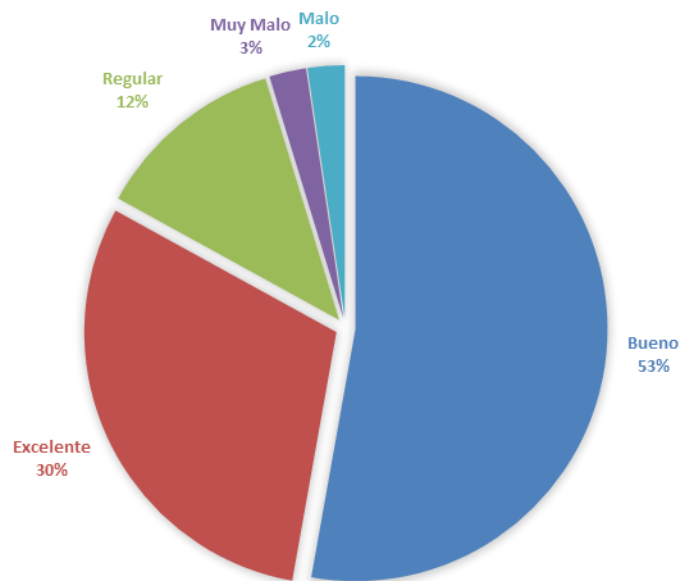


El resultado obtenido de la medición realizada en cada semestre de 2019, se presenta a continuación:

- I Semestre de 2019 (83%)**

Contamos con un universo 48.800 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 268 contactos se envió la encuesta a 2.136 contactos de los cuales 676 la respondieron.

El resultado de la evaluación evidencia que el 83% de los encuestados califica el servicio de la entidad entre excelente y bueno. El 12% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el servicio de la entidad es regular. Un 2% nos percibe como malos

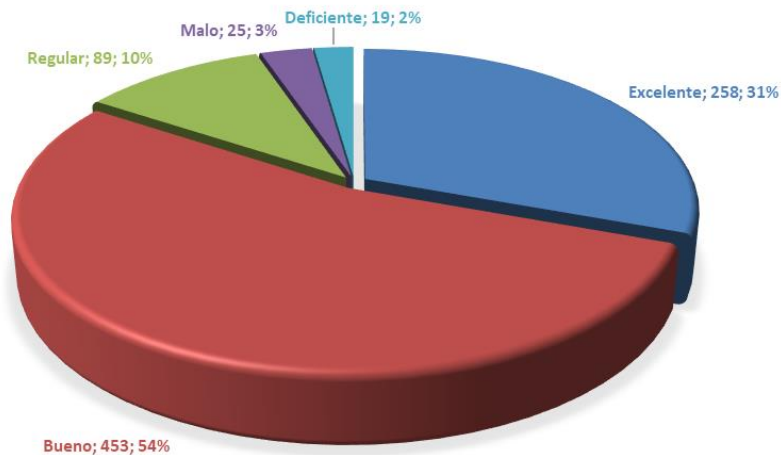


- II Semestre de 2019 (85%)**



Contamos con un universo 48.195 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 267 contactos se envió la encuesta a 1.068 contactos de los cuales 844 la respondieron.

El resultado de la evaluación evidencia que el 85% de los encuestados, califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.



El comparativo de las causas de insatisfacción identificadas entre el primer semestre de 2019 y el segundo semestre de 2019 muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 12. Variación causas de Insatisfacción Vigencia 2018-2019

Tipología	I - 2018	II - 2018	% I 2018	% II 2018	I 2019	% I 2019	II 2019	% II 2019	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	8	66	14%	28%	46	24%	53	22%	6%
Tramites Largos	6	35	11%	15%	24	13%	15	6%	9%
Accesibilidad de la Información	-	-	-	-	16	8%	44	19%	-
Oportunidad	-	-	-	-	23	12%	32	14%	-
No Responde	-	-	-	-	17	9%	0	0%	-
Calidad en la respuesta	-	-	-	-	13	7%	40	17%	-
Términos De Referencia Confusos	8	14	14%	6%	12	6%	3	1%	5%
Calidez en la atención	11	28	19%	12%	15	8%	6	3%	9%
Pertinencia	-	-	-	-	10	5%	38	16%	-



Tipología	I - 2018	II - 2018	% I 2018	% II 2018	I 2019	% I 2019	II 2019	% II 2019	Diferencia
Falta de Transparencia	8	22	14%	9%	7	4%	4	2%	7%
Falta De Conocimiento De Los Temas	2	10	4%	4%	3	2%	0	0%	4%
Presupuesto Insuficiente	14	55	25%	24%	3	2%	0	0%	24%
Falta de claridad en la Encuesta	0	2	0%	1%	3	2%	2	1%	0%

Fuente: Atención al Ciudadano. Enero de 2020

4. Conclusiones

- Para la vigencia del 2019, se aumentaron 15.537 solicitudes respecto al año anterior con 84.818 solicitudes, esto debido a apertura de 45 convocatorias en este periodo.
- El canal con mayor número de solicitudes fue el telefónico con 45.969; ocupando el 45.81%.
- Durante la vigencia del 2019 la tipología de solicitudes con mayor demanda corresponde a convocatorias con 38% del total de las PQRDS que llegaron a la entidad, mostrando un aumento de 9.225 requerimientos en comparación del año anterior.
- Para la vigencia del 2019, se presenta un aumento de 3.286 requerimientos a través del correo electrónico, esto debido que se evidencia que los ciudadanos están utilizando con mayor frecuencia el canal de página web el cual tuvo un aumento de 2.854 solicitudes.
- Se presenta una mejora en 5 puntos porcentuales en el resultado de la encuesta de satisfacción en comparación del año anterior, evidenciando que para el cierre de la vigencia 2018 la calificación fue del 79%, mientras que para la vigencia 2019 se incrementa a 84%.
- De las 100.355 recibidas por los diferentes canales, se escalaron a las áreas técnicas 16.492 de las cuales el 55.49% se contestaron entre 1 a 3 días hábiles, mostrando un aumento de 6.077 en comparación con la vigencia de 2018.
- 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.