

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Atención al Ciudadano
Trimestre III 2024

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 | 12 |
| 7. Conclusiones | 13 |

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 2024.

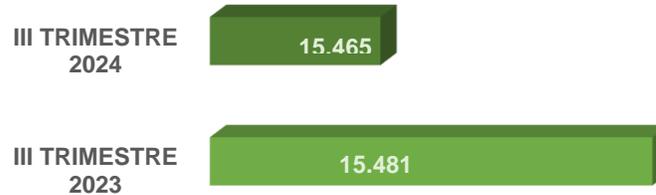
Este informe presenta (i) las características de las PQRDS recibidas; (ii) la oportunidad en la respuesta de las PQRDS presentados por los ciudadanos; (iii) los reclamos, quejas y denuncias recibidos; (iv) las solicitudes de información recibidas; y (v) los resultados de la última encuesta de satisfacción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

2. Características de las PQRDS recibidas

Durante el tercer trimestre de 2024 la entidad recibió un total de 15.465 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:



La cifra de comunicaciones muestra una disminución de 16 en comparación con el tercer trimestre del año 2023:



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2024-3 y 2023-3.

2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

La distribución por canales para el tercer trimestre de 2024 es la siguiente:

| Canal de atención | Número de PQRDS | Porcentaje |
|------------------------|-----------------|-------------|
| Atención telefónica | 4.500 | 29,10% |
| Correo electrónico | 7.777 | 50,29% |
| Atención presencial | 33 | 0,21% |
| Correspondencia física | 23 | 0,15% |
| Formulario web | 2.722 | 17,60% |
| Chat | 410 | 2,65% |
| Total | 15.465 | 100% |

Tabla 1. PQRDS por canal de atención.

Para el tercer trimestre de 2024, el canal más significativo fue el correo electrónico, con el 50,29% de participación.

2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

La distribución por tipo de comunicación para el tercer trimestre de 2024 es la siguiente:

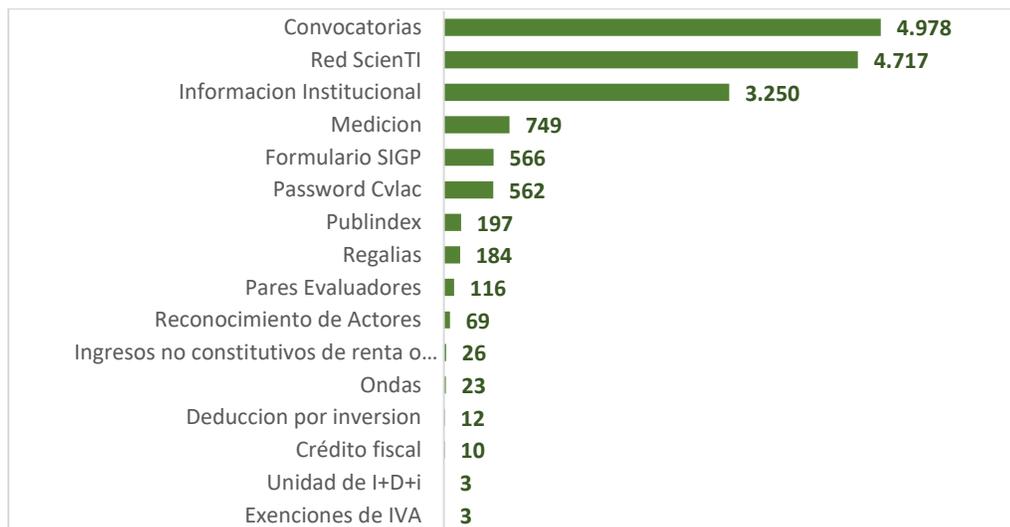
| TIPOLOGIA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | III TRIMESTRE 2024 | Porcentaje |
|-------------------------------------|-------|--------|------------|--------------------|------------|
| Petición Atención al Ciudadano | 1.916 | 1.511 | 1.500 | 4.927 | 31,86% |
| Petición | 3.267 | 3.041 | 2.454 | 8.762 | 56,66% |
| Solicitud de Documentos/Información | 67 | 56 | 64 | 187 | 1,21% |

| | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| Consulta | 209 | 170 | 142 | 521 | 3,37% |
| Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores | 84 | 77 | 104 | 265 | 1,71% |
| Recursos de reposición | 4 | | | 4 | 0,03% |
| Reclamos | 37 | 18 | 30 | 85 | 0,55% |
| Quejas | 9 | 4 | 2 | 15 | 0,10% |
| Interés | 17 | | | 17 | 0,11% |
| Sugerencias | 1 | 3 | 2 | 6 | 0,04% |
| Denuncias | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,02% |
| Aclaración de convocatorias | 346 | 18 | 23 | 387 | 2,50% |
| Especial | 42 | 134 | 64 | 240 | 1,55% |
| Petición con enfoque diferencial | 13 | 6 | 3 | 22 | 0,14% |
| Traslado por competencia | 12 | 8 | 4 | 24 | 0,16% |
| Total | 6.025 | 5.047 | 4.393 | 15.465 | 100% |

Tabla 2. PQRDS por tipo de atención.

2.3. Distribución de PQRDS por tema

La distribución por tema para el tercer trimestre de 2024 es la siguiente:



Gráfica 2. PQRDS por tema.

En el tercer trimestre de 2024, el tema más recurrente correspondió a las convocatorias del Ministerio, con un 32,19% de participación.

3. Oportunidad de respuesta a las PQRDS presentadas por los ciudadanos

Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 10.451 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 67,58% del total recibido. Y se escalaron a las otras dependencias 4.997 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 32.31% del total recibido.

Las PQRDS recibidas por los ciudadanos, atendidas por el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y escaladas a las otras áreas del Ministerio tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 10 días hábiles (Solicitud de información o documentos, Petición con enfoque diferencial, Solicitud de entidad pública)

| Tiempo de respuesta | Número de casos | Porcentaje |
|-------------------------|-----------------|-------------|
| 1 a 5 días | 56 | 14% |
| 6 a 10 días | 228 | 58% |
| Mayor a 11 | 64 | 16% |
| Pendientes de respuesta | 48 | 12% |
| TOTAL | 396 | 100% |

Tabla 3. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 10 días hábiles de respuesta.

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias)

| Tiempo de respuesta | Número de casos | Porcentaje |
|-------------------------|-----------------|-------------|
| 1 a 5 días | 4905 | 55% |
| 6 a 10 días | 806 | 9% |
| 11 a 15 días | 1954 | 22% |
| Mayor a 16 | 653 | 7% |
| Pendientes de respuesta | 531 | 6% |
| TOTAL | 8.849 | 100% |

Tabla 4. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 15 días hábiles de respuesta.

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 30 días hábiles (consulta)

| Tiempo de respuesta | Número de casos | Porcentaje |
|-------------------------|-----------------|-------------|
| 1 a 5 días | 396 | 76% |
| 6 a 10 días | 44 | 8% |
| 11 a 29 días | 50 | 10% |
| Mayor a 30 | 17 | 3% |
| Pendientes de respuesta | 14 | 3% |
| TOTAL | 521 | 100% |

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 30 días hábiles de respuesta.

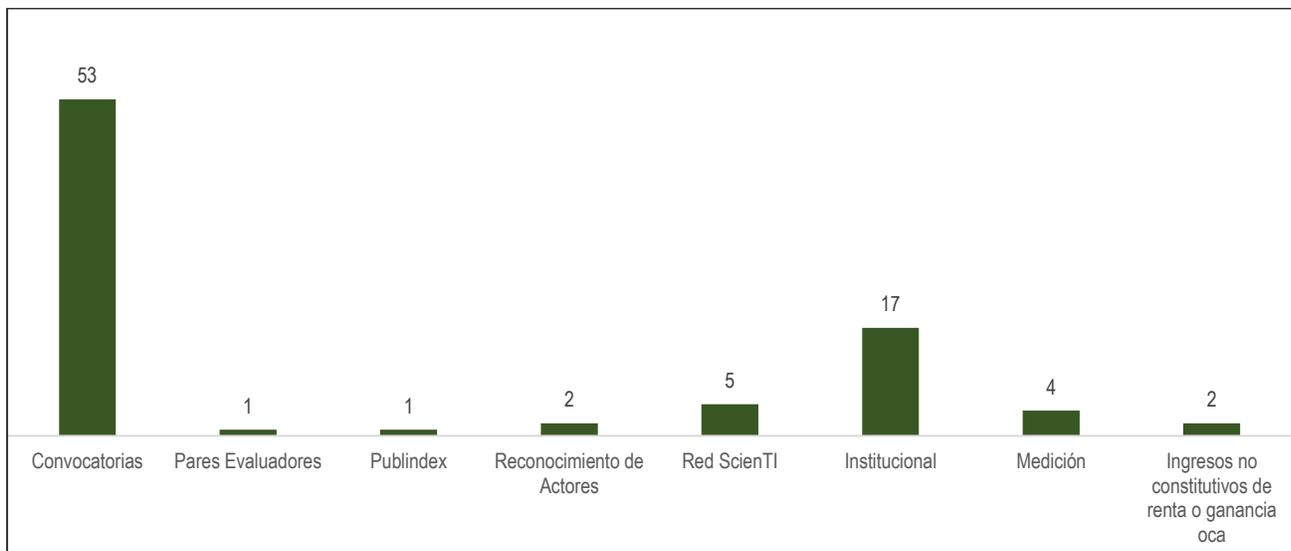
Para este cálculo no se tuvieron en cuenta las PQRDS atendidas vía chat, atención telefónica y atención presencial, debido a que son atendidas de manera inmediata. Igualmente, se aclara que para este análisis no se incluyeron las comunicaciones clasificadas como trámite, debido a que corresponden a comunicaciones con términos especiales, cuyos tiempos de respuesta son controlados por las áreas competentes

Como se observa en las anteriores tablas, se identificaron 734 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 10,49% de las PQRDS medidas. 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.

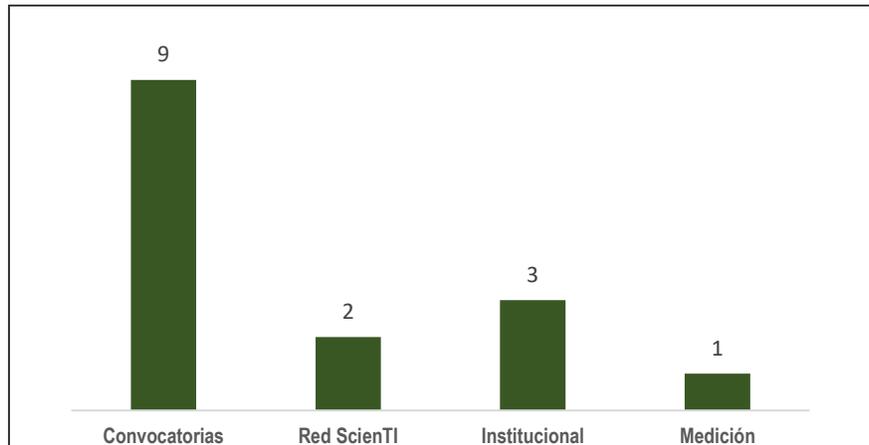
Finalmente, en relación con la atención telefónica, el sistema que se utiliza reporta un tiempo de espera promedio de 30 segundos.

4. Reclamos, quejas y denuncias

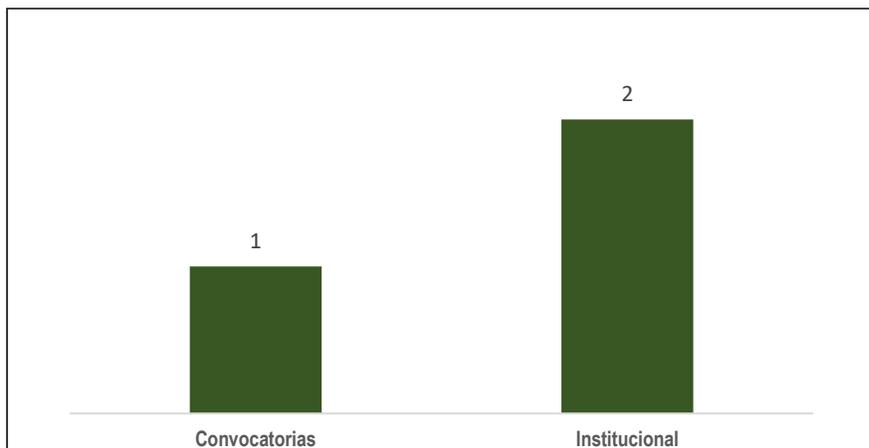
Durante el tercer trimestre de 2024 se recibieron 85 reclamos, 15 quejas y 3 denuncias, relacionadas con los siguientes temas:



Gráfica 4. Reclamos por tema



Gráfica 5. Quejas por tema



Gráfica 6. Denuncias por tema

5. Solicitudes de información

Durante el tercer trimestre de 2024 se recibieron un total de 164 solicitudes de información, las cuales por ley tienen un término de 10 días hábiles para dar respuesta:

| Tiempo de respuesta | Número de casos | Porcentaje |
|---------------------|-----------------|-------------|
| 1 a 10 días | 77 | 46,95% |
| 11 o más días | 87 | 53,05% |
| Total | 164 | 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 tercer trimestre de 2024 se trasladaron o se rechazaron las siguientes solicitudes de información:

| Fecha | Dependencia | Radicado de entrada | Radicado de respuesta | Tipo de respuesta |
|------------|---|---------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 17/7/2024 | DIRECCIÓN DE CIENCIA | 20240011567R | 20240013795S | Traslado por Competencia |
| 18/7/2024 | DIRECCIÓN DE CIENCIA | 20240011819R | #N/A | Traslado por Competencia |
| 18/7/2024 | DIRECCIÓN DE CIENCIA | 20240011910R | #N/A | Traslado por Competencia |
| 16/8/2024 | DIRECCIÓN DE CIENCIA | 20240017004R | 20240016551S | Traslado por Competencia |
| 16/8/2024 | DIRECCIÓN DE CIENCIA | 20240017061R | 20240015626S | Traslado por Competencia |
| 16/9/2024 | DIRECCIÓN DE CIENCIA | 20240021556R | #N/A | Traslado por Competencia |
| 9/7/2024 | DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 20240009781R | 20240010674S4S | Inexistencia de información |
| 15/8/2024 | DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 20240016818R | 20240014374S | Traslado por Competencia |
| 3/7/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240008474R | 20240008631S | Inexistencia de información |
| 20/9/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240010018R | 20240017141S | Negación de Información |
| 22/8/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240011286R | 20240012965S | Inexistencia de información |
| 23/8/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240011967R | 20240013104S | Traslado por Competencia |
| 22/8/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240012157R | 20240012969S | Negación de Información |
| 2024-08-22 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240013022R | 20240012845S | Negación de Información |
| 15/8/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240013758R | 20240011641S | Inexistencia de información |
| 26/8/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240014201R | 20240013311S | Negación de Información |
| 19/9/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240015389R | 20240016890S | Inexistencia de información |
| 18/9/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240017549R | 20240016804S | Traslado por Competencia |
| 18/9/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240017884R | 20240016737S | Inexistencia de información |
| 23/9/2024 | DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTel | 20240021111R | 20240017448S | Inexistencia de información |
| 2/7/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240008402R | 20240008969S | Inexistencia de información |

| | | | | |
|-----------|--|--------------|--------------|-----------------------------|
| 4/7/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240008819R | 20240007109S | Traslado por Competencia |
| 11/7/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240010279R | 20240007425S | Traslado por Competencia |
| 11/7/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240010307R | 20240007429S | Traslado por Competencia |
| 12/7/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240010664R | 20240009692S | Traslado por Competencia |
| 12/7/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240010754R | 20240008494S | Traslado por Competencia |
| 16/7/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240010922R | 20240008199S | Inexistencia de información |
| 18/7/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240010664R | 20240009020S | Traslado por Competencia |
| 26/7/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240012117R | 20240009773S | Traslado por Competencia |
| 2/8/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240013851R | 20240012470S | Traslado por Competencia |
| 2/8/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240004245R | 20240013509S | Traslado por Competencia |
| 2/8/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240014651R | 20240010783S | Traslado por Competencia |
| 5/8/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240014816R | 20240010790S | Traslado por Competencia |
| 20/8/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240016837R | 20240013836S | Traslado por Competencia |
| 23/8/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240013491R | 20240013744S | Traslado por Competencia |
| 23/8/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240013491R | 20240013759S | Traslado por Competencia |
| 5/9/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240019492R | 20240016903S | Traslado por Competencia |
| 16/9/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240021534R | 20240017814S | Traslado por Competencia |
| 23/9/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240022751R | 20240018676S | Inexistencia de información |
| 23/9/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240022752R | 20240018676S | Inexistencia de información |
| 23/9/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240022603R | 20240018675S | Traslado por Competencia |
| 24/9/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240022868R | 20240018676S | Inexistencia de información |
| 27/9/2024 | Oficina Asesora Jurídica | 20240023308R | 20240018921S | Traslado por Competencia |
| 3/7/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240008676R | 20240007878S | Inexistencia de información |
| 25/7/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240013202R | 20240010558S | Inexistencia de información |
| 5/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240014789R | 20240012384S | Inexistencia de información |

| | | | | |
|-----------|--|--------------|--------------|-----------------------------|
| 6/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240014975R | 20240012518S | Inexistencia de información |
| 6/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240015081R | 20240012921S | Inexistencia de información |
| 9/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240015743R | 20240013757S | Inexistencia de información |
| 14/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240016647R | 20240012922S | Inexistencia de información |
| 15/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240016853R | 20240012929S | Inexistencia de información |
| 20/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240017484R | 20240014668S | Inexistencia de información |
| 23/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240018068R | 20240015507S | Inexistencia de información |
| 26/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240018298R | 20240015478S | Inexistencia de información |
| 28/8/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240018682R | 20240016342S | Inexistencia de información |
| 2/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240019258R | 20240017554S | Inexistencia de información |
| 3/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240019481R | 20240017500S | Inexistencia de información |
| 3/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240019484R | 20240016855S | Inexistencia de información |
| 3/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240019485R | 20240016437S | Inexistencia de información |
| 3/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240019533R | 20240015858S | Inexistencia de información |
| 3/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240019652R | 20240017538S | Inexistencia de información |
| 3/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240019659R | 20240017553S | Inexistencia de información |
| 4/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240019735R | 20240015854S | Inexistencia de información |
| 5/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240019988R | 20240016814S | Inexistencia de información |
| 5/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240020041R | 20240017497S | Inexistencia de información |
| 6/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240020152R | 20240015483S | Inexistencia de información |
| 9/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240020472R | 20240016810S | Inexistencia de información |
| 10/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240020652R | 20240016812S | Inexistencia de información |
| 12/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240020985R | 20240015904S | Inexistencia de información |
| 12/9/2024 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN | 20240021046R | 20240016444S | Inexistencia de información |

Tabla 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 2024 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 \ 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 |
|--|--|--|---|--|--|---|----------------------|
| Beneficios tributarios para actividades de CTel. | 82,35% | 82,35% | 70,59% | 82,35% | 88,24% | 87,50% | 82,23% |
| Publindex | 89,47% | 89,47% | 89,47% | 88,89% | 78,95% | 84,21% | 86,74% |
| Formación de alto nivel | 91,43% | 82,86% | 80,00% | 93,94% | 82,86% | 91,18% | 87,04% |
| Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos | 82,57% | 80,00% | 71,96% | 80,39% | 70,37% | 81,90% | 77,87% |
| Información institucional | 82,98% | 80,85% | 80,43% | 86,96% | 76,60% | 84,44% | 82,04% |
| Ondas y Jóvenes investigadores | 75,00% | 83,33% | 83,33% | 83,33% | 83,33% | 83,33% | 81,94% |
| Reconocimiento de actores | 90,91% | 93,33% | 86,67% | 91,67% | 83,33% | 93,75% | 89,94% |
| Reconocimiento de grupos de investigación | 100,00% | 94,12% | 93,75% | 94,12% | 100,00% | 100,00% | 97,00% |
| Reconocimiento de pares evaluadores | 70,00% | 80,00% | 80,00% | 77,78% | 70,00% | 77,78% | 75,93% |

| Trámite \ 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 |
|--|--|--|---|--|--|---|----------------------|
| Seguimiento a proyectos | 86,54% | 86,00% | 76,92% | 85,42% | 80,77% | 94,00% | 84,94% |
| Política de ciencia, tecnología e innovación | 80,00% | 80,00% | 77,78% | 90,00% | 77,78% | 90,00% | 82,59% |
| Portal de ScienTI | 87,67% | 85,71% | 86,99% | 84,93% | 84,93% | 92,31% | 87,09% |
| Propiedad Intelectual | 75,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 95,83% |
| Promedio por criterio | 84,15% | 86,00% | 82,92% | 87,67% | 82,86% | 89,26% | 85,48% |

Tabla 7. Nivel de satisfacción semestre 2024-1

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2024, en promedio, el 85.48% 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 | 406 |
| Falta de claridad en la información suministrada | 54 |
| Dificultad en el uso de las plataformas | 28 |
| Inoportunidad en la atención a una solicitud | 7 |
| Falta de acompañamiento | 2 |
| Baja disponibilidad del personal de atención | 1 |
| Ineficiencia administrativa | 1 |

Tabla 8. Dificultades reportadas en encuesta de satisfacción semestre 2024-1

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 2024 con el tercer trimestre de 2023, se presenta una disminución de 16, pasando de un total de 15.481 solicitudes a 15.465.

- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 10.451 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 67,58% del total recibido.
- Para este periodo se escalaron a las otras dependencias 4.997 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 32,31% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 7.777, equivalente al 50,29%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 734 casos atendidos, al parecer, de manera extemporánea, lo cual corresponde al 10,49%. 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 2024 se recibieron 85 reclamos, 15 quejas y 3 denuncias.
- El nivel de satisfacción para el primer semestre de 2024 fue de 85,48%, al calificar los trámites y servicios de la entidad entre “excelente” y “bueno”.

| Elaborado por | Aprobado por |
|---|--|
| Johana Salamandra Cruz Contratista Secretaría General | Juan Raúl Mendoza Zamudio Profesional Especializado Secretaría General |