



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS  
Atención al Ciudadano

I Semestre de 2020



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 de Respuesta a PQRDS .....	14
2.3	Comportamiento Derechos de Petición .....	19
2.4	Traslado o negación de información.....	20
3.	Resultados Satisfacción .....	21
4.	Conclusiones .....	23



## 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 del **I Semestre de 2020**.





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



Durante el I Semestre de 2020, la Entidad recibió un total de **31.928** requerimientos, mostrando una disminución de **20.181** en comparación del I Semestre de 2019, con **52.109**, este aumento se presenta porque en el I Semestre de 2020 se dio apertura de 12 convocatorias, así mismo, se abrieron 10 invitaciones:

### Convocatorias

1. Hacia una mayor comprensión del conflicto armado, las víctimas y la historia reciente de Colombia
2. Convocatoria de movilidad académica con Europa
3. Convocatoria para el fortalecimiento de proyectos en ejecución de CTel en ciencias de la salud con talento joven e impacto regional
4. Convocatoria para indexación de revistas científicas colombianas especializadas - PubIndex 2020
5. Concurso A Ciencia Cierta: Desarrollo local para transformar realidades
6. Convocatoria para la Financiación de Proyectos de Investigación en Geociencias para el Sector de Hidrocarburos
7. Convocatoria de fomento a la innovación empresarial para la selección de entidades expertas – Sistemas de Innovación Empresarial – Distrito Capital de Bogotá – 2020
8. Convocatoria energía sostenible y su aporte a la planeación minero energética – 2020
9. Convocatoria de fomento a la innovación empresarial para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de Innovación Empresarial – Departamento de Cauca – 2020
10. Convocatoria de fomento a la innovación empresarial para la selección de entidades expertas – Sistemas de Innovación Empresarial – Departamento de Cauca – 2020
11. Convocatoria para el registro de propuestas que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en proyectos que contribuyan a la solución de problemáticas actuales relacionadas con la pandemia de covid-19
12. Convocatoria Proyectos de Investigación conjunta con grupos de Investigación del estado de São Paulo (FAPESP)



## Invitaciones

1. Invitación a presentar propuestas para programa BMBF de intercambio de investigadores Colombia – Alemania
2. Invitación a presentar propuestas para administrar los proyectos de I+D+i derivados de instrumentos 1 propuestos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación – Minciencias para el sector Seguridad y Defensa
3. Invitación a presentar propuesta para diseñar e implementar una estrategia de acompañamiento a docentes del sector oficial de educación Preescolar, Básica Y Media, para el fortalecimiento de competencias investigativas, pedagógicas y tecnológicas
4. Invitación a presentar propuesta para diseñar e implementar una estrategia de acompañamiento a docentes investigadores de Preescolar, Básica Y Media para la publicación de artículos científicos en revistas y publicaciones reconocidas por Minciencias
5. Invitación a presentar proyectos que contribuyan a la solución de problemáticas actuales de salud relacionadas con la pandemia de COVID-19
6. Invitación a presentar propuestas para administrar los proyectos de I+D+i derivados de instrumentos propuestos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación – Minciencias y la Armada República de Colombia-ARC
7. Invitación a presentar propuestas para la ejecución de proyectos de I+D+i orientados a la generación de nuevo conocimiento en yacimientos no convencionales en Colombia
8. Invitación a presentar propuestas para la ejecución de proyectos de I+D+i orientados al fortalecimiento de los Centros y Grupos de I+D+i de la FAC y de sus Programa Estratégicos de CTel – 2020
9. Invitación a presentar propuesta para actividades de CTel
10. Invitación a presentar propuestas para ejecución de proyectos I+D en recobro mejorado de hidrocarburos pesados y extrapesados mediante estimulación térmica a través del proceso de pirólisis in situ combinado con nanotecnología en los campos colombianos

La distribución por canales para el **I Semestre de 2020** se muestra a continuación:

**Tabla 1.** Total, requerimientos recibidos por semestre

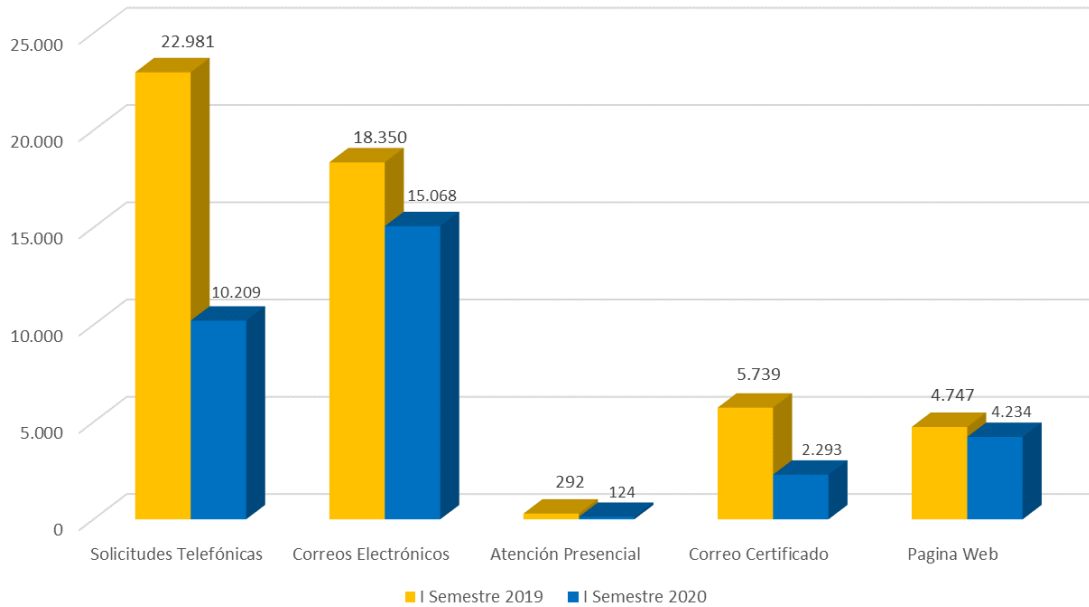
Canal de Atención	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	22.981	22.988	10.209	31,98%
Correos Electrónicos	18.350	13.479	15.068	47,19%
Atención Presencial	292	260	124	0,39%
Correo Certificado	5.739	6.095	2.293	7,18%
Página Web	4.747	5.424	4.234	13,26%
Total	52.109	48.246	31.928	100,00%

Para el I Semestre 2020 el canal más significativo fue el correo electrónico con el **47.19%** de participación, sin embargo, podemos evidenciar un aumento de participación de este canal de 11.98 puntos porcentuales frente al I Semestre de 2019 con 35.21%.

Esto quiere decir que la credibilidad por los canales virtuales ha mejorado en el último semestre.



Grafica 1. Total, requerimientos recibidos por semestre



Para el **I Semestre 2020** se recibieron un promedio de **5.321** solicitudes, siendo el mes de junio el de mayor número de solicitudes atendidas, puesto que se encontraban abiertas las convocatorias de la oferta institucional, entre las que se encuentra la Convocatoria para indexación de revistas científicas colombianas especializadas - Publindex 2020 que es un trámite de la Entidad.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Solicitudes Telefónicas	2.527	2.435	1.974	657	705	1.911
Correos Electrónicos	1.414	1.757	3.032	2.575	2.741	3.549
Atención Presencial	45	52	27	0	0	0
Correo Certificado	627	952	712	2	0	0
Página Web	660	462	745	749	885	733
Total	5.273	5.658	6.490	3.983	4.331	6.193

El resultado de las **PQRDS**, donde se relacionan la totalidad de peticiones, derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; se adicionan los agradecimientos, por lo que no se toma como el total de requerimientos recibidos por Atención al Ciudadano y se adicionan los agradecimientos muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	44.295	39.568	23.500	73,03%
Petición	7.764	8.521	8.344	25,93%
Reclamos	19	114	55	0,17%
Quejas	16	18	8	0,02%
Sugerencias	2	6	6	0,02%
Denuncias	13	19	15	0,05%



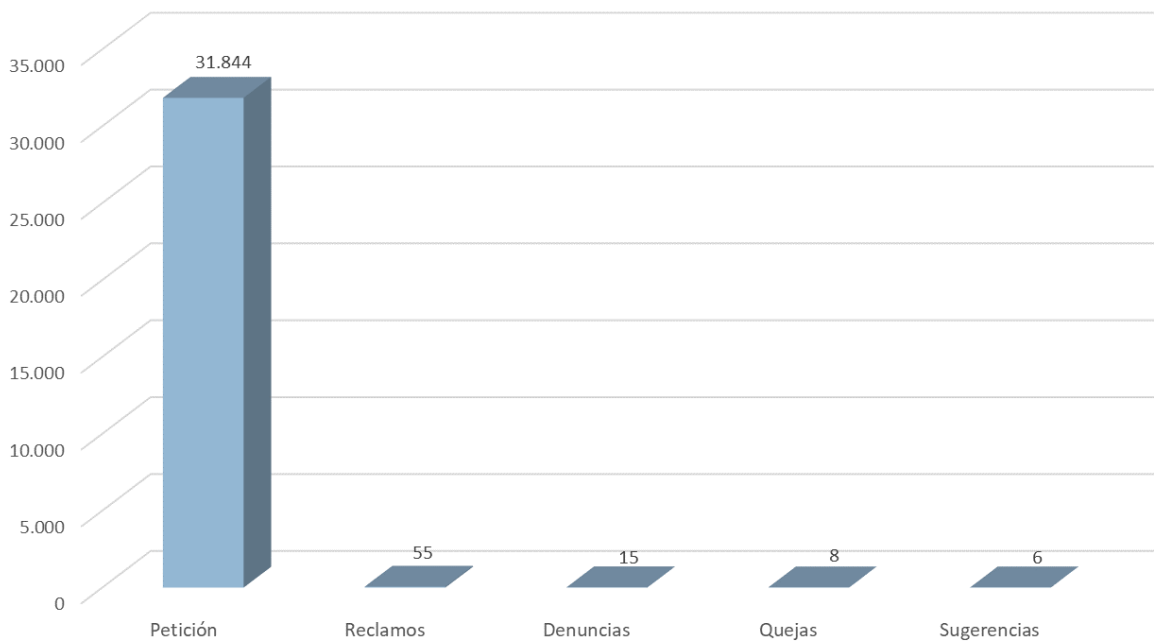
Agradecimientos	223	140	249	0,77%
Total	52.332	48.386	32.177	100,00%

Para este periodo se recibieron 31.928 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al Ciudadano contestó 8.428 es decir el 74% del total recibido. En la siguiente tabla se muestra el total de peticiones.

**Tabla 2.1** Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	Porcentaje
Petición	52.059	48.089	31.844	99,74%
Reclamos	19	114	55	0,17%
Quejas	16	18	8	0,03%
Sugerencias	2	6	6	0,02%
Denuncias	13	19	15	0,05%
Total	52.332	48.386	31.928	100,00%

**Grafica 2.** Total, de PQRDS por tipo de solicitud



**Tabla 2.2** Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Petición Atención al Ciudadano	4.026	4.564	5.087	2.489	2.742	4.592
Petición	1.235	1.068	1.388	1.487	1.575	1.591
Reclamos	8	17	11	5	13	1
Quejas	2	4	0	1	1	0
Sugerencias	1	1	2	1	0	1
Denuncias	1	4	2	0	0	8
Agradecimientos	19	17	53	40	63	57



Total	5.292	5.675	6.543	4.023	4.394	6.250
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el **I Semestre de 2020**, por tipologías:

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

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Ventanilla	I Semestre 2020	Porcentaje
Centros	80	93	3	0	16	192	0,60%
Convocatorias	5.162	5.887	68	1.458	2.593	15.168	47,51%
Contraseña CvLAC	123	1.663	1	1	53	1.841	5,77%
Formulario SIGP	94	174	1	0	41	310	0,97%
Medición	274	483	8	7	112	884	2,77%
Información Institucional	2.567	2.632	29	744	339	6.311	19,77%
Pares Evaluadores	16	22	0	0	4	42	0,13%
Publindex	96	555	1	3	42	697	2,18%
Red ScienTI	1.618	2.893	10	5	228	4.754	14,89%
Ondas	13	27	1	0	5	46	0,14%
Deducción por inversión y donación	88	410	0	5	79	582	1,82%
Exenciones de IVA	14	25	0	2	14	55	0,17%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	9	33	0	0	9	51	0,16%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0,00%
Regalías	55	171	2	68	699	995	3,12%
Total	10.209	15.068	124	2.293	4.234	31.928	100,00%

Para el I Semestre de 2020 el mayor porcentaje por tema corresponde a Convocatorias con 47.51%.





## 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 I Semestre 2019 por canal de atención y su tipología.

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

**Tabla 4.** Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Avaya IP Office Contact Center	
Llamadas Atendidas	10.209

Tema	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	Porcentaje
Centros	37	68	80	1%
Convocatorias	5.769	11.120	5.162	51%
Contraseña CvLAC	218	157	123	1%
Formulario SIGP	93	428	94	1%
Medición	1.247	1.134	274	3%
Información Institucional	9.492	7.379	2.567	25%
Pares Evaluadores	4	12	16	0%
Publindex	132	66	96	1%
Red ScienTI	5.859	2.386	1.618	16%
Ondas	35	19	13	0%
Deducción por inversión y donación	41	59	88	1%
Exenciones de IVA	14	22	14	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	14	7	9	0%
Unidades I+D+i	12	32	0	0%
Regalías	14	99	55	1%
Total	22.981	22.988	10.209	100%

**Tabla 4.1** Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	34	22	10	5	5	4
Convocatorias	1125	1074	1044	369	294	1256
Contraseña CvLAC	25	37	21	7	9	24
Formulario SIGP	13	16	10	8	11	36
Medición	118	79	41	6	10	20
Información Institucional	826	736	502	118	151	234
Pares Evaluadores	5	9	2	0	0	0
Publindex	17	32	14	1	9	23
Red ScienTI	323	395	293	124	196	287
Ondas	4	6	2	1	0	0
Deducción por inversión y donación	25	12	18	7	12	14
Exenciones de IVA	4	0	4	0	2	4
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	3	3	0	0	3
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	8	14	10	11	6	6
Total	2.527	2.435	1.974	657	705	1.911



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

Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 1.340 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano.

**Tabla 5.** Total, requerimientos recibidos correo electrónico

Tipo	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	Porcentaje
Centros	36	45	93	1%
Convocatorias	3.501	4.560	5.887	39%
Contraseña CvLAC	3.061	1.637	1.663	11%
Formulario SIGP	187	597	174	1%
Medición	1.688	1.012	483	3%
Información Institucional	2.036	1.892	2.632	17%
Pares Evaluadores	6	20	22	0%
Publindex	805	345	555	4%
Red ScienTI	6.748	3.058	2.893	19%
Ondas	64	36	27	0%
Deducción por inversión y donación	90	67	410	3%
Exenciones de IVA	31	23	25	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	22	38	33	0%
Unidades I+D+i	23	28	0	0%
Regalías	52	121	171	1%
<b>Total</b>	18.350	13.479	15.068	100%

**Tabla 5.1** Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	16	5	12	24	16	20
Convocatorias	385	371	1.617	982	1.021	1.511
Contraseña CvLAC	179	273	231	253	311	416
Formulario SIGP	13	16	15	46	34	50
Medición	67	126	77	56	69	88
Información Institucional	290	357	353	516	587	529
Pares Evaluadores	1	9	4	2	2	4
Publindex	39	67	54	63	133	199
Red ScienTI	385	496	412	465	493	642
Ondas	8	8	4	4	1	2
Deducción por inversión y donación	14	11	231	118	12	24
Exenciones de IVA	2	5	3	8	3	4
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	4	4	2	4	17
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	13	9	15	36	55	43
<b>Total</b>	1.414	1.757	3.032	2.575	2.741	3.549



- **Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en las instalaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

**Nota:** Por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad no tiene habilitado el canal presencial.

**Tabla 6.** Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	Porcentaje
Centros	4	2	3	2%
Convocatorias	136	159	68	55%
Contraseña CvLAC	13	9	1	1%
Formulario SIGP	2	4	1	1%
Medición	50	28	8	6%
Información Institucional	41	28	29	23%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%
Publindex	3	2	1	1%
Red ScienTI	32	21	10	8%
Ondas	2	0	1	1%
Deducción por inversión y donación	5	4	0	0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	0	0	0%
Unidades I+D+i	1	2	0	0%
Regalías	1	1	2	2%
<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>260</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6.1** Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo
Centros	2	1	0
Convocatorias	29	24	15
Contraseña CvLAC	1	0	0
Formulario SIGP	0	1	0
Medición	3	2	3
Información Institucional	8	17	4
Pares Evaluadores	0	0	0
Publindex	0	1	0
Red ScienTI	1	6	3
Ondas	1	0	0
Deducción por inversión y donación	0	0	0
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0
Regalías	0	0	2



<b>Total</b>	45	52	27
--------------	----	----	----

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

**Nota:** Por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad no tiene habilitada la ventanilla.

**Tabla 7.** Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	Porcentaje
Centros	1	0	0	0%
Convocatorias	4.009	3.980	1.458	64%
Contraseña CvLAC	3	0	1	0%
Formulario SIGP	1	1	0	0%
Medición	16	23	7	0%
Información Institucional	1.358	1.972	744	32%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%
Publindex	12	5	3	0%
Red ScienTI	29	9	5	0%
Ondas	5	0	0	0%
Deducción por inversión y donación	63	12	5	0%
Exenciones de IVA	2	3	2	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0%
Regalías	240	90	68	3%
<b>Total</b>	<b>5.739</b>	<b>6.095</b>	<b>2.293</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7.1** Total requerimientos recibidos correo certificado por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Centros	0	0	0	0
Convocatorias	358	556	544	0
Contraseña CvLAC	1	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0
Medición	2	2	3	0
Información Institucional	234	363	145	2
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	2	1	0	0
Red ScienTI	4	1	0	0
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	2	2	1	0
Exenciones de IVA	0	1	1	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	24	26	18	0



Total	627	952	712	2
-------	-----	-----	-----	---

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

**Tabla 8.** Total, requerimientos recibidos página web

Tema	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	Porcentaje
Centros	6	16	16	0%
Convocatorias	1.921	3.006	2.593	61%
Contraseña CvLAC	470	213	53	1%
Formulario SIGP	17	71	41	1%
Medición	200	273	112	3%
Información Institucional	340	369	339	8%
Pares Evaluadores	3	2	4	0%
Publindex	74	41	42	1%
Red ScienTI	1.289	479	228	5%
Ondas	11	7	5	0%
Deducción por inversión y donación	41	58	79	2%
Exenciones de IVA	2	6	14	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	4	9	0%
Unidades I+D+i	8	5	0	0%
Regalías	360	874	699	17%
<b>Total</b>	<b>4.747</b>	<b>5.424</b>	<b>4.234</b>	<b>100%</b>

**Tabla 8.1** Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	4	1	0	2	5	4
Convocatorias	398	163	374	504	647	507
Contraseña CvLAC	6	10	11	6	10	10
Formulario SIGP	0	4	6	10	16	5
Medición	32	30	21	11	12	6
Información Institucional	63	97	43	53	33	50
Pares Evaluadores	1	1	1	1	0	0
Publindex	4	5	1	4	7	21
Red ScienTI	27	35	31	31	32	72
Ondas	2	1	0	1	1	0
Deducción por inversión y donación	9	6	38	3	10	13
Exenciones de IVA	1	0	2	3	5	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	3	1	0	1	4
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	113	106	216	120	106	38
<b>Total</b>	<b>660</b>	<b>462</b>	<b>745</b>	<b>749</b>	<b>885</b>	<b>733</b>



**Peticiones Escaladas:** Peticiones escaladas por correo electrónico desde Atención al Ciudadano a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del semestre el número de peticiones.

**Tabla 9** Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

Correos Escalonados	Correos
I Semestre 2019	7.814
II Semestre 2019	8.678
I Semestre 2020	8.428

**Tabla 9.1** Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes

Correos Escalonados	Correos
Enero	1.247
Febrero	1.094
Marzo	1.403
Abril	1.494
Mayo	1.589
Junio	1.601

## 2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a I Semestre de 2020 (**31.928**), de acuerdo con el número de días asignado de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.

Se evidencia que, según la fecha inicial pactada para los 24 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, 2 casos extemporáneos para el mes de enero, 3 casos para el mes de febrero, 5 casos para el mes de marzo, 12 casos para el mes de abril, 2 casos para el mes de mayo y el mes de junio se encuentra pendiente por generar el informe dado que la fecha límite es 18 de agosto.

De acuerdo con el Decreto Legislativo N°491 de 2020, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Presidente de la República; se tomaron las solicitudes acuerdo con los tiempos establecidos de Ley.

Tipo de requerimiento	Tiempo máximo de respuesta
Peticiones	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Tema de Interés	No requiere respuesta ni seguimiento
Solicitud de Documentos	Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción
Trámites de Bienes y/o Servicios	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso
Solicitud Senadores / Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Solicitud Entidades Públicas	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	60 días calendario
Quejas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción



Reclamos

Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción

De acuerdo con lo anterior, para los reportes de casos extemporáneos se generaron los siguientes memorandos:

- Enero, se tramita con el memorando N° 20204020076053 (2) Solicitudes Extemporáneas
- Febrero, se tramita con el memorando N° 20204020120043 (3) Solicitudes Extemporáneas
- Marzo, se tramita con el memorando N° 20204020159833 (5) Solicitudes Extemporáneas
- Abril, se tramita con el memorando N° 20204020200633 (12) Solicitudes Extemporáneas
- 17 de Julio - Informe Mayo
- 18 de Agosto - Informe Junio
- 

Entre el periodo de Enero – Abril se reportan 22 casos extemporáneos, en el mes de mayo se generan 2 posibles extemporáneos.

De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.92% en Oportunidad de Respuesta.

I Semestre de 2020	
PQRDS	8.428
Solicitudes Recibidas	31.928
Casos Extemporáneos	24
Oportunidad Respuesta	99,92%

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	9	0	9	32%
	4 a 5 días	19	0	19	68%
	8 a 10 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		28	0	28

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	210	0	210	68%
	4 a 5 días	11	0	11	4%
	8 a 10 días	87	0	87	28%
	12 a 15 días	1	0	1	0%
	16 a 30 días	1	0	1	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		310	0	310

Nota: Para este periodo se amplió la fecha al radicado 20204020103522



**Tabla 12.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	686	0	686	55,32%
	4 a 5 días	120	0	120	9,68%
	8 a 10 días	294	0	294	23,71%
	12 a 15 días	137	0	137	11,05%
	16 a 30 días	3	0	3	0,24%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>		1.240	0	1.240

**Tabla 13.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	3846	0	3846	61%
	4 a 5 días	618	0	618	10%
	8 a 10 días	1144	0	1144	18%
	12 a 15 días	448	0	448	7%
	16 a 30 días	211	0	211	3%
	Mayor a 30	18	0	18	0%
	<b>TOTAL</b>		6285	0	6285

**Tabla 14.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	25	0	25	86%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	1	0	1	3%
	Mayor a 30	3	0	3	10%
	<b>TOTAL</b>		29	0	29

**Tabla 15.** Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	121	0	121	23%
	4 a 5 días	210	0	210	39%
	8 a 10 días	190	0	190	35%
	12 a 15 días	13	0	13	2%
	16 a 30 días	2	0	2	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%





	<b>TOTAL</b>	536	0	536	100%
--	--------------	-----	---	-----	------

El análisis general permite evidenciar que durante el I Semestre de 2020 se recibieron **31.928** solicitudes de las cuales Atención al Ciudadano respondió **23.500** es decir el **74%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

**Tabla 16.** Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atención al Ciudadano		% PQRDS	% Total
	PQRDS	General	Total Solicitudes		
1 a 3 días	4.918	23.500	28.418	58,35%	89,01%
4 a 5 días	1.624	0	1.624	19,27%	5,09%
8 a 10 días	1.057	0	1.057	12,54%	3,31%
12 a 15 días	578	0	578	6,86%	1,81%
16 a 30 días	251	0	251	2,98%	0,79%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
Total	8.428	23.500	31.928	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el I Semestre de 2020, se presentaron 24 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015.

**Tabla 17.** Casos con Respuesta Extemporánea por área

ÁREA	EXTEMPORÁNEOS	ESCALADO	% ESCALADO	%EXTEMPORÁNEOS
Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	5	3.638	43,17%	20,8%
Despacho del Ministro	11	1.126	13,36%	45,8%
Dirección de Generación de Conocimiento	1	1.118	13,27%	4,2%
Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	1	713	8,46%	4,2%
Direcciones de Vocaciones y Formación en CTel	2	555	6,59%	8,3%
Oficina Asesora Jurídica	0	335	3,97%	0,0%
Oficina de Tecnologías y sistemas de Información	0	324	3,84%	0,0%
Secretaría General	0	167	1,98%	0,0%
Dirección Financiera y Administrativa	0	144	1,71%	0,0%
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	3	116	1,38%	12,5%
Dirección de Talento Humano	1	78	0,93%	4,2%
Oficina Asesora Planeación e Innovación	0	50	0,59%	0,0%
Oficina Asesora Comunicaciones	0	28	0,33%	0,0%
Viceministerio de Talento y Apropiación social del conocimiento	0	26	0,31%	0,0%
Viceministerio de Conocimiento, Innovación y Productividad	0	9	0,11%	0,0%



Oficina de Control Interno	0	1	0,01%	0,0%
Total	24	8.428	100,00%	100,0%

**Tabla 17.1** Casos con Respuesta Extemporánea



PERIODO	RADICADO	ÁREA
Enero	20208010028082	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20208010021902	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
Febrero	20208010038352	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20208010041572	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20202430049512	Dirección de Generación de Conocimiento
Marzo	20204020065612	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20202430068122	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20202430081962	Direcciones de Vocaciones y Formación en CTel
	20204020079282	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20204020080092	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Abril	20204020105162	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020105622	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20204020096712	Direcciones de Vocaciones y Formación en CTel
	20204020098082	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020098772	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020099382	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020113272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20204020114262	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020114632	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020104402	Dirección de Talento Humano
	20204020100962	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020103422	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
Mayo	20204020127042	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020134802	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel

### 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 el siguiente comportamiento en el I Semestre de 2020.

**Tabla 18.** Derechos de Petición

PQRDS	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	Porcentaje
Derechos de Petición	7.764	8.521	8.344	99,00%
Reclamos	19	114	55	1,31%
Quejas	16	18	8	0,21%
Sugerencias	2	6	6	0,07%
Denuncias	13	19	15	0,22%
<b>Total</b>	<b>7.814</b>	<b>8.678</b>	<b>8.428</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 18.1** Derechos de Petición

PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Derechos de Petición	1.235	1.068	1.388	1.487	1.575	1.591
Reclamos	8	17	11	5	13	1
Quejas	2	4	0	1	1	0
Sugerencias	1	1	2	1	0	1
Denuncias	1	4	2	0	0	8
<b>Total</b>	<b>1.247</b>	<b>1.094</b>	<b>1.403</b>	<b>1.494</b>	<b>1.589</b>	<b>1.601</b>

Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho por canal de atención.

	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	4.724	0	703	2.917	8.344
Reclamos	0	35	0	1	19	55
Quejas	0	5	0	1	2	8
Sugerencias	0	4	0	1	1	6
Denuncias	0	13	0	2	0	15

## 2.4 Traslado o negación de información

- **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 correspondiente al I Semestre de 2020 se realizan 46 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 el área de Atención al Ciudadano para este periodo se presenta 1 caso de negación 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 correspondiente al I Semestre de 2020 no se realizaron solicitudes con negación de información por inexistencia de la misma.

### 3. Resultados Satisfacción

Como mecanismo de medición a la satisfacción, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, realiza semestralmente la medición de la percepción a los usuarios, a través de encuestas de satisfacción.

El resultado obtenido de la medición realizada en el I Semestre de 2020 se presenta a continuación:

#### Resultados Encuestas de satisfacción

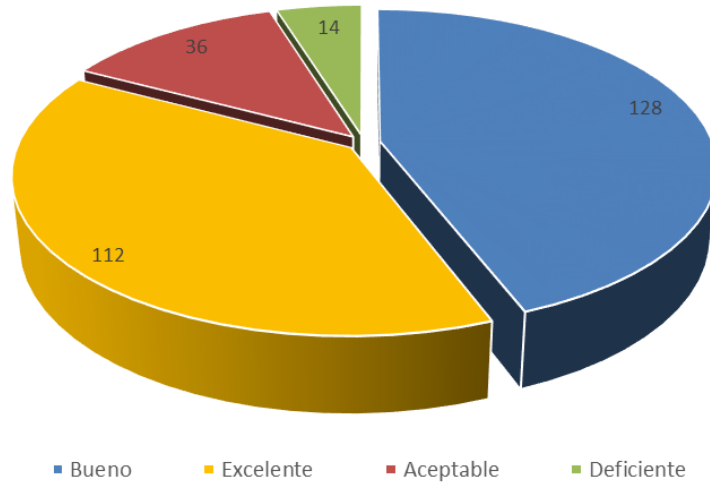
##### I Semestre de 2020 (83%)

Contamos con un universo 31.928 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 270 contactos se envió la encuesta a 1.080 contactos de los cuales 290 la respondieron.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2020, el **83%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Calificación Ministerio	Cantidad	Porcentaje
Bueno	128	44%
Excelente	112	39%
Aceptable	36	12%
Deficiente	14	5%
Total	290	100%

El resultado de la encuesta para el Primer Trimestre es el **83%**



Las causas de insatisfacción para este semestre son:

Tipología de Comentarios		
Tipología	Cantidad I Semestre de 2020	Porcentaje
Accesibilidad de la Información	39	20%
Felicitaciones	38	20%
Oportunidad	24	12%
Calidad en la respuesta	17	9%
Pertinencia	16	8%
Calidez en la atención	16	8%
No Responde	15	8%
Problema Scienti / SIGP	10	5%
Falta de claridad en la Encuesta	9	5%
Tramites Largos	6	3%
Términos De Referencia Confusos	2	1%
Falta de Transparencia	2	1%
Presupuesto Insuficiente	0	0%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%



Tipología	I 2019	% I 2019	II 2019	% II 2019	I 2020	% I 2020	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	46	24%	53	22%	10	5%	-17%
Tramites Largos	24	13%	15	6%	6	3%	-3%
Accesibilidad de la Información	16	8%	44	19%	39	20%	1%
Oportunidad	23	12%	32	14%	24	12%	-2%
No Responde	17	9%	0	0%	15	8%	8%
Calidad en la respuesta	13	7%	40	17%	17	9%	-8%
Términos De Referencia Confusos	12	6%	3	1%	2	1%	0%
Calidez en la atención	15	8%	6	3%	16	8%	5%
Pertinencia	10	5%	38	16%	16	8%	-8%
Falta de Transparencia	7	4%	4	2%	2	1%	-1%
Falta De Conocimiento De Los Temas	3	2%	0	0%	0	0%	0%
Presupuesto Insuficiente	3	2%	0	0%	0	0%	0%
Falta de claridad en la Encuesta	3	2%	2	1%	9	5%	4%

#### 4. Conclusiones

- Comparando las PQRSD del actual semestre, con el I semestre de 2019, se presenta una disminución de 20.181 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 52.109 solicitudes a 31.928.
- Para este periodo se recibieron 31.928 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 23.500 es decir el 74% del total recibido.
- El 48% de las solicitudes recibidas corresponden a Convocatorias, teniendo en cuenta que para este periodo se abrieron 12 convocatorias y 10 invitaciones.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 8.428 solicitudes, un aumento de 614 solicitudes escaladas en comparación al I Semestre de 2019 con 7.814.
- El 43.2% de las solicitudes escaladas se remitieron a la Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 31.928 el 89.01% se respondieron de 1 a 3 días hábiles. Las áreas técnicas responden el 97.02% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el I Semestre de 2020 del total de solicitudes 31.928 recibidas, se reciben 55 reclamos, comparando este dato con el I Semestre de 2019 se presenta un aumento de 36 solicitudes.
- Entre el periodo de Enero – Abril se reportan 22 casos extemporáneos, en el mes de mayo se generan 2 posibles extemporáneos.
- De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.92% en Oportunidad de Respuesta.

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
<b>Nombre:</b> Sindy Paola Aguilar	<b>Nombre:</b> Mayra Alejandra López
<b>Cargo:</b> Contratista del Equipo de Atención al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Líder Atención al Ciudadano



El conocimiento  
es de todos

Minciencias