



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS  
Atención al Ciudadano

I Semestre de 2021



## 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 de Respuesta a PQRDS .....	14
2.3	Comportamiento Derechos de Petición.....	23
2.4	Traslado o negación de información .....	24
3.	Resultados Satisfacción.....	24
4.	Conclusiones .....	26



## 1. Introducción

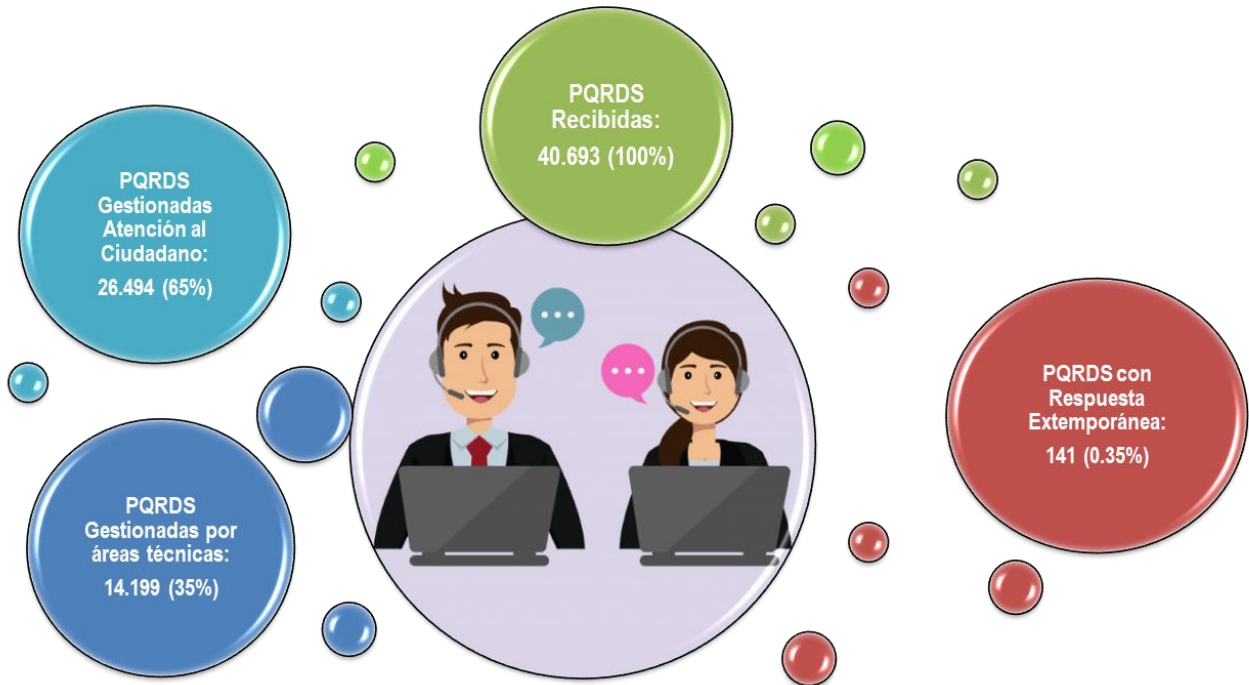
La atención al ciudadano y grupos de valor de calidad se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan 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 2021**.





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



Durante el **I Semestre de 2021**, la Entidad recibió un total de **40.693** requerimientos, mostrando un aumento de **8.765** en comparación del I Semestre de 2020, con **31.928**, este aumento se presenta porque en el I Semestre de 2020 se dio apertura a las siguientes convocatorias.

### Convocatorias

- 894 - Convocatoria nacional para el 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 2021
- 895 - Generación de capacidades para la producción en Colombia de reactivos, insumos, y metodologías para la prevención, diagnóstico, tratamiento de enfermedades infecciosas desatendidas y demás enfermedades transmisibles
- 896 - Convocatoria fortalecimiento de capacidades regionales de investigación en salud
- 897 - Convocatoria para la financiación de proyectos de CTel en salud que promuevan la medicina personalizada y la investigación traslacional
- 898 - Convocatoria para el registro de propuestas que accederán al beneficio tributario de ingresos no constitutivos de renta y/o ganancia ocasional año 2020
- 899 - Movilidad Académica con Europa 2021
- 900 - Convocatoria Ideas para el Cambio: Construcción social del conocimiento para la gestión del cambio climático
- 901 - Convocatoria fomento a la innovación y desarrollo tecnológico en las empresas-Senainnova "por la reactivación del país"



- 902 - Ventanilla abierta para presentación de solicitudes para acceder a beneficios tributarios por la vinculación de personal con título de doctorado a empresas
- 903 - Convocatoria para el apoyo a programas y proyectos de I+D+i que contribuyan a resolver los desafíos establecidos en la misión "Bioeconomía para una Colombia potencia viva y diversa hacia una sociedad impulsada por el conocimiento"
- 904 - Convocatoria para el registro de propuestas que accederán a los beneficios tributarios por inversión en proyectos de ciencia, tecnología e innovación 2021
- 905 - Convocatoria para el fortalecimiento de Centros de Investigación Autónomos e Institutos Públicos de I+D
- 906 - Convocatoria de Doctorados en el Exterior
- 907 - Convocatoria jóvenes investigadores e innovadores en el marco de la reactivación económica 2021
- 908 - Convocatoria "nuevo conocimiento, desarrollo tecnológico e innovación para el fortalecimiento de los sectores de TIC, postal y de contenidos audiovisuales".

### Invitaciones

- 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.
- Invitación Innovación para la Función Pública
- Invitación a presentar propuestas para apoyar la construcción de Insumos Analíticos sobre capacidades regionales en CTel de Colombia

La distribución por canales para el **I Semestre de 2021** se muestra a continuación:

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

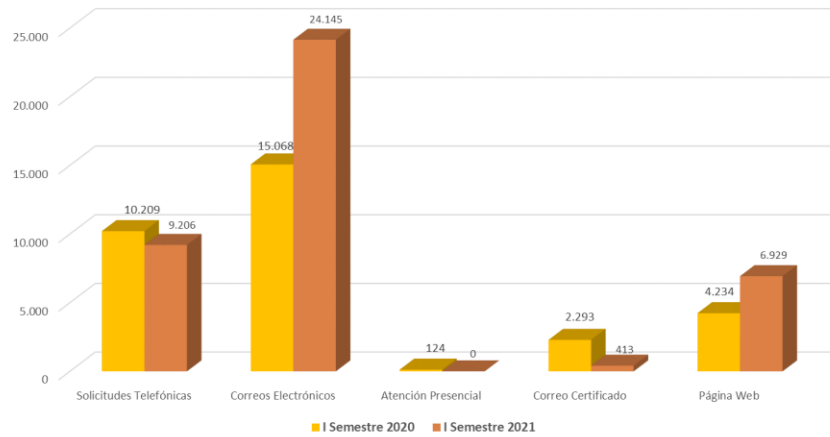
Canal de Atención	I Semestre 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	10.209	10.627	9.206	22,62%
Correos Electrónicos	15.068	22.483	24.145	59,33%
Atención Presencial	124	0	0	0,00%
Correo Certificado	2.293	298	413	1,01%
Página Web	4.234	5.643	6.929	17,03%
Total	31.928	39.051	40.693	100,00%

Para el **I Semestre 2021** el canal más significativo fue el correo electrónico con el (24.145) **59.33%** de participación, sin embargo, podemos evidenciar un aumento de participación de este canal de solicitudes frente al I Semestre de 2020 con 15.068.

Esto quiere decir que la credibilidad por los canales virtuales continúa mejorando.



Grafica 1. Total, requerimientos recibidos por semestre



Para el I Semestre 2021 se recibieron un promedio de 6.782 solicitudes, siendo el mes de junio el de mayor número de solicitudes atendidas.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Solicitudes Telefónicas	826	1.141	1.184	1.211	1.734	3.110
Correos Electrónicos	2.179	3.379	4.347	4.562	4.799	4.879
Atención Presencial	0	0	0	0	0	0
Correo Certificado	25	135	109	51	45	48
Página Web	636	854	1.333	1.306	1.457	1.343
Total	3.666	5.509	6.973	7.130	8.035	9.380

Nota: La siguiente tabla muestra el comportamiento de las PQRDS, donde se relacionan la totalidad de solicitudes recibidas tipificadas como de Petición Atención al Ciudadano, Peticiones, Reclamos, Quejas, Sugerencias, Denuncias y se suman los agradecimientos recibidos en el periodo.

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	I Semestre 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	23.500	27.127	26.494	64,94%
Petición	8.344	11.755	14.085	34,52%
Reclamos	55	141	76	0,19%
Quejas	8	4	7	0,02%
Sugerencias	6	7	5	0,01%
Denuncias	15	17	26	0,06%
Agradecimientos	249	303	106	0,26%
Total	32.177	39.354	40.799	100,00%



Para este periodo se recibieron 40.693 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contesto 26.494 es decir el 65% 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 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021	Porcentaje
Petición	31.844	38.882	40.579	99,74%
Reclamos	55	141	76	0,17%
Quejas	8	4	7	0,03%
Sugerencias	6	7	5	0,02%
Denuncias	15	17	26	0,05%
Total	31.928	39.051	40.693	100,00%

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

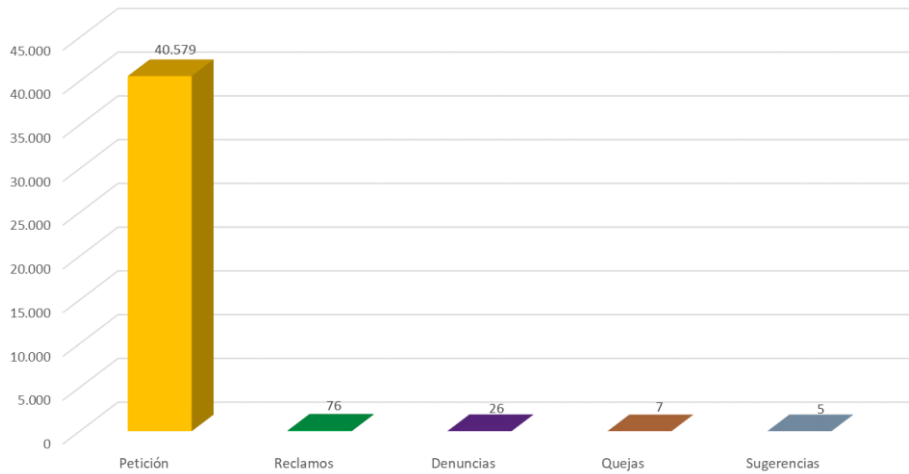


Tabla 2.2 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Petición Atención al Ciudadano	2.330	3.523	4.330	4.586	5.198	6.527
Petición	1.321	1.965	2.621	2.524	2.822	2.832
Reclamos	11	12	12	16	12	13
Quejas	0	2	0	1	1	3
Sugerencias	1	0	2	0	2	0
Denuncias	3	7	8	3	0	5
Agradecimientos	10	13	34	18	13	18
Total	3.676	5.522	7.007	7.148	8.048	9.398



A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el **I Semestre de 2021**, por tipologías:

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

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Ventanilla	I Semestre 2021	Porcentaje
Centros	75	95	0	0	34	204	0,50%
Convocatorias	3.627	11.350	0	236	2.756	17.969	44,16%
Contraseña CvLAC	253	811	0	0	849	1.913	4,70%
Formulario SIGP	525	363	0	0	71	959	2,36%
Medición	703	1.431	0	0	421	2.555	6,28%
Información Institucional	2.078	3.291	0	152	343	5.864	14,41%
Pares Evaluadores	22	288	0	0	132	442	1,09%
Publindex	41	275	0	2	41	359	0,88%
Red ScienTI	1.701	4.031	0	2	1.258	6.992	17,18%
Ondas	6	27	0	0	4	37	0,09%
Deducción por inversión y donación	96	499	0	13	112	720	1,77%
Exenciones de IVA	12	28	0	0	11	51	0,13%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	34	39	0	0	50	123	0,30%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0,00%
Regalías	33	1.617	0	8	847	2.505	6,16%
Total	9.206	24.145	0	413	6.929	40.693	100,00%

Para el **I Semestre de 2021** el mayor porcentaje por tema corresponde a Convocatorias con 44.16%.





## 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 2021** 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	9.206

Tema	I Semestre 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021	Porcentaje
Centros	80	55	75	1%
Convocatorias	5.162	4.589	3.627	39%
Contraseña CvLAC	123	260	253	3%
Formulario SIGP	94	220	525	6%
Medición	274	115	703	8%
Información Institucional	2.567	3.241	2.078	23%
Pares Evaluadores	16	26	22	0%
Publindex	96	156	41	0%
Red ScienTI	1.618	1.678	1.701	18%
Ondas	13	5	6	0%
Deducción por inversión y donación	88	219	96	1%
Exenciones de IVA	14	10	12	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	9	15	34	0%
Unidades I+D+i	0	2	0	0%
Regalías	55	36	33	0%
Total	10.209	10.627	9.206	100%

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

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	4	15	15	11	16	14
Convocatorias	541	204	332	374	575	1601
Contraseña CvLAC	20	35	32	36	39	91
Formulario SIGP	1	9	14	20	87	394
Medición	11	44	149	125	167	207
Información Institucional	154	516	296	336	391	385
Pares Evaluadores	1	4	6	2	5	4
Publindex	5	4	7	9	9	7
Red ScienTI	64	273	278	274	420	392
Ondas	1	1	3	1	0	0
Deducción por inversión y donación	14	19	42	9	3	9
Exenciones de IVA	0	4	6	1	0	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	2	1	7	21	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	7	11	3	6	1	5
Total	826	1.141	1.184	1.211	1.734	3.110



- **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 2.797 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano.

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

Tipo	I Semestre 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021	Porcentaje
Centros	93	73	95	0%
Convocatorias	5.887	9.513	11.350	47%
Contraseña CvLAC	1.663	668	811	3%
Formulario SIGP	174	264	363	2%
Medición	483	308	1.431	6%
Información Institucional	2.632	6.050	3.291	14%
Pares Evaluadores	22	103	288	1%
Publindex	555	770	275	1%
Red ScienTI	2.893	3.979	4.031	17%
Ondas	27	16	27	0%
Deducción por inversión y donación	410	156	499	2%
Exenciones de IVA	25	31	28	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	33	50	39	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0%
Regalías	171	502	1.617	7%
<b>Total</b>	<b>15.068</b>	<b>22.483</b>	<b>24.145</b>	<b>100%</b>

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

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	11	23	14	10	18	19
Convocatorias	992	1316	1720	2251	2196	2875
Contraseña CvLAC	110	196	167	83	163	92
Formulario SIGP	13	19	23	17	125	166
Medición	40	70	340	346	347	288
Información Institucional	527	690	551	561	530	432
Pares Evaluadores	20	52	84	53	41	38
Publindex	38	67	47	44	42	37
Red ScienTI	297	667	961	572	987	547
Ondas	2	7	4	5	3	6
Deducción por inversión y donación	48	75	138	220	13	5
Exenciones de IVA	6	9	6	2	5	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	2	2	9	22	2
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	73	186	290	389	307	372
<b>Total</b>	<b>2.179</b>	<b>3.379</b>	<b>4.347</b>	<b>4.562</b>	<b>4.799</b>	<b>4.879</b>



- **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 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021
Centros	3	0	0
Convocatorias	68	0	0
Contraseña CvLAC	1	0	0
Formulario SIGP	1	0	0
Medición	8	0	0
Información Institucional	29	0	0
Pares Evaluadores	0	0	0
Publindex	1	0	0
Red ScienTI	10	0	0
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	2	0	0
<b>Total</b>	124	0	0

**Nota:** Por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad no tiene habilitado el canal presencial desde el mes de marzo de 2020.



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

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

Tema	I Semestre 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021	Porcentaje
Centros	0	0	0	0%
Convocatorias	1.458	189	236	57%
Contraseña CvLAC	1	0	0	0%
Formulario SIGP	0	0	0	0%
Medición	7	0	0	0%
Información Institucional	744	93	152	37%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%
Publindex	3	0	2	0%
Red ScienTI	5	3	2	0%
Ondas	0	0	0	0%
Deducción por inversión y donación	5	0	13	3%
Exenciones de IVA	2	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0%
Regalías	68	13	8	2%
<b>Total</b>	<b>2.293</b>	<b>298</b>	<b>413</b>	<b>100%</b>

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

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	14	93	60	21	28	20
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0
Medición	0	0	0	0	0	0
Información Institucional	11	33	40	27	15	26
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	0	0	0	0	1	1
Red ScienTI	0	2	0	0	0	0
Ondas	0	0	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	0	2	8	3	0	0
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	0	5	1	0	1	1
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>135</b>	<b>109</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>48</b>



- **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 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021	Porcentaje
Centros	16	39	34	0%
Convocatorias	2.593	3.489	2.756	40%
Contraseña CvLAC	53	65	849	12%
Formulario SIGP	41	101	71	1%
Medición	112	104	421	6%
Información Institucional	339	461	343	5%
Pares Evaluadores	4	16	132	2%
Publindex	42	71	41	1%
Red ScienTI	228	353	1.258	18%
Ondas	5	2	4	0%
Deducción por inversión y donación	79	66	112	2%
Exenciones de IVA	14	13	11	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	9	18	50	1%
Unidades I+D+i	0	0	0	0%
Regalías	699	845	847	12%
<b>Total</b>	<b>4.234</b>	<b>5.643</b>	<b>6.929</b>	<b>100%</b>

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

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	3	3	10	2	6	10
Convocatorias	286	254	470	473	656	617
Contraseña CvLAC	23	51	149	215	217	194
Formulario SIGP	0	0	5	13	21	32
Medición	14	25	156	106	83	37
Información Institucional	55	87	50	40	51	60
Pares Evaluadores	9	48	21	20	16	18
Publindex	6	3	9	3	11	9
Red ScienTI	88	102	268	274	259	267
Ondas	1	0	2	0	1	0
Deducción por inversión y donación	19	12	53	11	13	4
Exenciones de IVA	6	2	0	1	1	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	7	0	0	11	32	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	119	267	140	137	90	94
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>854</b>	<b>1.333</b>	<b>1.306</b>	<b>1.457</b>	<b>1.343</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 2020	8.428
II Semestre 2020	11.924
I Semestre 2021	14.199

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

Correos Escalonados	Correos
Enero	1.336
Febrero	1.986
Marzo	2.643
Abril	2.544
Mayo	2.837
Junio	2.853

## 2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a I Semestre de 2021 (**40.693**), de acuerdo con el número de días asignado de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.

I Semestre de 2021	
PQRDS	14.199
Solicitudes Recibidas	40.693
Casos Extemporáneos	141
Oportunidad Respuesta	99,65%

Se evidencia que, según la fecha inicial pactada para los 141 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas, 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.

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

- No 20214020134253 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de enero de 2021
- No 20214020180863 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 28 de febrero de 2021
- No 20214020263203 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de marzo de 2021
- No 20214020263483 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 30 de abril de 2021



- Mayo (A partir del 15 de Julio se puede descargar base de revisión)
- Junio (A partir del 13 de Agosto se puede descargar base de revisión)

De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.65% en Oportunidad de Respuesta.

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

**Tabla 10.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	21	0	21	80,77%
	4 a 5 días	5	0	5	19,23%
	8 a 10 días	0	0	0	0,00%
	12 a 15 días	0	0	0	0,00%
	16 a 30 días	0	0	0	0,00%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>		26	0	26

**Tabla 11.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	568	0	568	59,23%
	4 a 5 días	67	0	67	6,99%
	8 a 10 días	307	0	307	32,01%
	12 a 15 días	17	0	17	1,77%
	16 a 30 días	0	0	0	0,00%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>		959	0	959



Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	1.556	0	1.556	54,83%
	4 a 5 días	262	0	262	9,23%
	8 a 10 días	520	0	520	18,32%
	12 a 15 días	458	0	458	16,14%
	16 a 30 días	42	0	42	1,48%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>		2.838	0	2.838

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	7.179	0	7.179	70,51%
	4 a 5 días	855	0	855	8,40%
	8 a 10 días	1.248	0	1.248	12,26%
	12 a 15 días	482	0	482	4,73%
	16 a 30 días	336	0	336	3,30%
	Mayor a 30	82	0	82	0,81%
	<b>TOTAL</b>		10.182	0	10.182

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	35	0	35	92%
	4 a 5 días	2	0	2	5%
	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	1	0	1	3%
	<b>TOTAL</b>		38	0	38





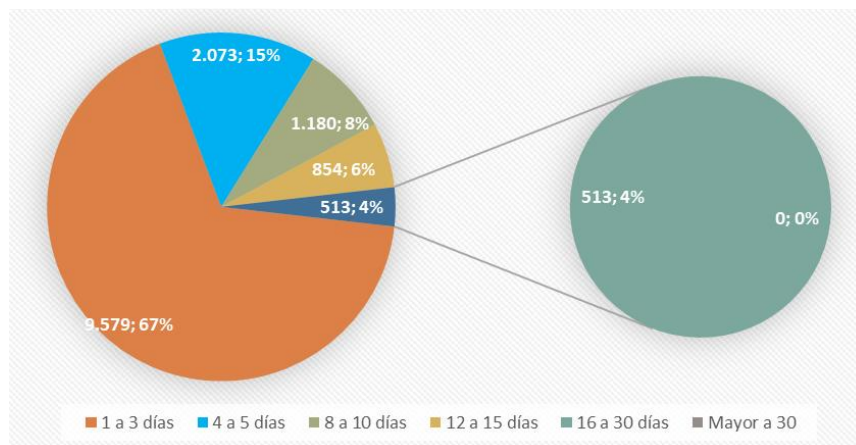
Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	87	0	87	56%
	4 a 5 días	24	0	24	15%
	8 a 10 días	45	0	45	29%
	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>		156	0	156

El análisis general permite evidenciar que durante el I Semestre de 2021 se recibieron 40.693 solicitudes de las cuales Atención al Ciudadano respondió 26.494 es decir el 65% se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atención al Ciudadano		% PQRDS	% Total
	PQDRS	General	Total Solicitudes		
1 a 3 días	9.579	26.494	36.073	67,46%	88,65%
4 a 5 días	2.073	0	2.073	14,60%	5,09%
8 a 10 días	1.180	0	1.180	8,31%	2,90%
12 a 15 días	854	0	854	6,01%	2,10%
16 a 30 días	513	0	513	3,61%	1,26%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	14.199	26.494	40.693	100%	100,00%





Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el I Semestre de 2020, se presentaron 141 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 y 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.

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

Área	Escalado	Extemporáneos	% Escalado	% Extemporáneos
Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	5.368	48	38%	34%
Despacho del Ministro	2.649	69	19%	49%
Dirección de Generación de Conocimiento	2.387	12	17%	9%
Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	1.226	4	9%	3%
Oficina Asesora Jurídica	800	2	6%	1%
Oficina de Tecnologías y sistemas de Información	634	0	4%	0%
Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	537	0	4%	0%
Secretaría General	163	0	1%	0%
Dirección Financiera y Administrativa	134	1	1%	1%
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	116	3	1%	2%
Dirección de Talento Humano	68	0	0%	0%
Oficina Asesora Planeación e Innovación	44	0	0%	0%
Oficina Asesora Comunicaciones	44	2	0%	1%
Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento	12	0	0%	0%
Viceministerio de Conocimiento, Innovación y Productividad	10	0	0%	0%
Oficina Asesora Comunicaciones	6	0	0%	0%
Oficina de Control Interno	1	0	0%	0%
<b>Total</b>	<b>14.199</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabla 17.1** Casos con Respuesta Extemporánea

PERIODO	RADICADO	AREA	DEPENDENCIA
Enero	2021402000382	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	2021402000402	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	2021402000422	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	2021402000442	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	2021402000452	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	2021402000482	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	2021402000492	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	2021402000612	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD



PERIODO	RADICADO	AREA	DEPENDENCIA
Enero	20214020001442	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO ECOSISTEMA CIENTÍFICO
Enero	20214020001822	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20214020002102	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	20214020002252	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	20214020002512	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	20214020002582	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
Enero	20212430004212	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20214020004742	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20214020004762	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	20214020005492	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20214020005592	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20214020005682	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO ECOSISTEMA CIENTÍFICO
Enero	20214020005952	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO ECOSISTEMA CIENTÍFICO
Enero	20214020006062	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	20214020006492	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20214020006572	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20212430005842	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20214020007812	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	CAPACIDADES REGIONALES
Enero	20214020008002	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
Enero	20214020008122	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	20214020008362	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Enero	20214020008562	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20214020009242	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
Enero	20214020009732	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
Enero	20214020011102	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Enero	20214020011562	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN
Enero	20212430010122	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
Enero	20212430010812	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS
Enero	20214020013242	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
Enero	20214020014022	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
Enero	20214020014692	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES



PERIODO	RADICADO	AREA	DEPENDENCIA
Enero	20212430014822	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
Enero	20214020018192	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
Enero	20214020018202	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO FCTEI
Enero	20214020019012	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO FCTEI
Enero	20214020020022	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
Enero	20214020004672	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20214020022492	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS
Febrero	20214020023832	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Febrero	20214020024872	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
Febrero	20214020022632	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20214020022972	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20214020027552	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Febrero	20214020023512	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
Febrero	20214020024212	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN
Febrero	20214020031142	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20214020024412	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
Febrero	20214020024452	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20212430032702	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
Febrero	20214020025232	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20212430034302	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Febrero	20214020026752	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20212430036592	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Febrero	20214020027822	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20212430038492	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Febrero	20212430038762	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20214020027952	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20212430038832	DESPACHO DEL MINISTRO	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Febrero	20212430039392	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
Febrero	20214020028382	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20212430039722	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
Febrero	20214020040672	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD



PERIODO	RADICADO	AREA	DEPENDENCIA
Febrero	20214020041162	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20214020030732	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20214020051412	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20212430054692	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
Febrero	20214020057482	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
Febrero	20214020032562	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20214020062952	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Febrero	20214020068562	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20212430069382	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
Marzo	20212430070502	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
Marzo	20214020073502	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
Marzo	20214020077362	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA JURÍDICA
Marzo	20212430078202	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS
Marzo	20214020079642	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20214020080822	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20214020081742	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20214020082152	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20214020083812	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20212430095462	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20212430095862	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20212430105802	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20214020106442	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
Marzo	20214020106602	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
Marzo	20214020107342	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
Marzo	20214020112092	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
Marzo	20214020113002	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
Marzo	20212430115242	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
Marzo	20212430121872	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
Marzo	20212430121992	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20212430124242	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
Marzo	20214020126902	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	CAPACIDADES REGIONALES



PERIODO	RADICADO	AREA	DEPENDENCIA
Marzo	20214020134382	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
Marzo	20214020134722	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20214020134952	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20214020135932	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
Marzo	20212430136502	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20212430139692	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20212430140662	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN
Marzo	20212430141082	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
Marzo	20212430142462	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
Marzo	20214020144142	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20214020144182	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Marzo	20214020145152	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
Abril	20214020148912	OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
Abril	20214020150122	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
Abril	20214020159712	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
ABRIL	20214020162582	OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
ABRIL	20212430164502	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
ABRIL	20212430165262	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
ABRIL	20212430166712	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
ABRIL	20212430166722	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
ABRIL	20212430166772	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
ABRIL	20212430166842	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
ABRIL	20214020166992	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA JURÍDICA
ABRIL	20212430167002	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
ABRIL	20214020167812	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
ABRIL	20212430169032	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
ABRIL	20214020170132	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
ABRIL	20212430178312	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
ABRIL	20214020188902	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ABRIL	20214020189692	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ABRIL	20212430190842	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO



PERIODO	RADICADO	AREA	DEPENDENCIA
ABRIL	20214020191492	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN
ABRIL	20212430192892	DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO LOGÍSTICO Y DOCUMENTAL
ABRIL	20212430193392	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
ABRIL	20214020196232	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ABRIL	20214020209942	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
ABRIL	20214020212332	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
ABRIL	20214020216162	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
ABRIL	20212430155882	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
ABRIL	20214020169402	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS

### 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 2021**.

**Tabla 18.** Derechos de Petición

PQRDS	I Semestre 2020	II Semestre 2020	I Semestre 2021	Porcentaje
Derechos de Petición	8.344	11.755	14.085	99,20%
Reclamos	55	141	76	0,54%
Quejas	8	4	7	0,05%
Sugerencias	6	7	5	0,04%
Denuncias	15	17	26	0,18%
<b>Total</b>	<b>8.428</b>	<b>11.924</b>	<b>14.199</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 18.1** Derechos de Petición

PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Derechos de Petición	1.321	1.965	2.621	2.524	2.822	2.832
Reclamos	11	12	12	16	12	13
Quejas	0	2	0	1	1	3
Sugerencias	1	0	2	0	2	0
Denuncias	3	7	8	3	0	5
<b>Total</b>	<b>1.336</b>	<b>1.986</b>	<b>2.643</b>	<b>2.544</b>	<b>2.837</b>	<b>2.853</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	10.280	0	130	3.675	14.085
Reclamos	0	53	0	0	23	76
Quejas	0	4	0	0	3	7
Sugerencias	0	5	0	0	0	5
Denuncias	0	24	0	0	2	26

#### 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 2021** se realizan 116 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 no se presentaron casos 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 esta.

### 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 2021** se presenta a continuación:





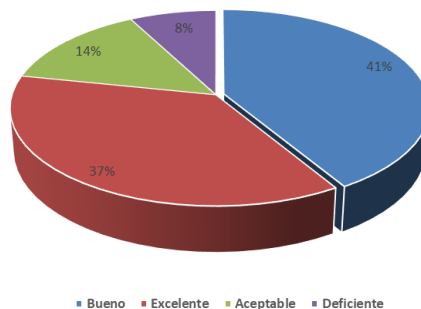
### Resultados Encuestas de satisfacción

#### I Semestre de 2021 (78%)

Contamos con un universo 40.693 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 271 contactos se envió la encuesta a 1.084 contactos de los cuales 271 la respondieron. De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2021, el **78%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Cómo calificaría al Ministerio	Cantidad	Porcentaje
Bueno	112	41%
Excelente	100	37%
Aceptable	38	14%
Deficiente	21	8%
Total	271	100%

El resultado de la encuesta para el Primer Semestre es de **78%**



Las causas de insatisfacción para este semestre son:

Tipología de Comentarios		
Tipología	Primer Semestre de 2021	Porcentaje
Ninguno	92	33,9%
Felicitaciones	53	19,6%
Oportunidad	33	12,2%
Accesibilidad de la Información	31	11,4%
Calidad en la respuesta	22	8,1%
Pertinencia	21	7,7%
Problema Scienti / SIGP	11	4,1%
Términos De Referencia Confusos	4	1,5%
Falta de Transparencia	2	0,7%
Calidez en la atención	1	0,4%
Falta de claridad en la Encuesta	1	0,4%
Total	271	100,0%



### Causas de insatisfacción

Tipología	I 2020	% I 2020	II 2020	% II 2020	I 2021	% I 2021	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	10	5,0%	9	6,0%	11	8,7%	3,7%
Tramites Largos	6	3,0%	0	0,0%	0	0,0%	-3,0%
Accesibilidad de la Información	39	20,0%	27	18,1%	31	24,6%	4,6%
Oportunidad	24	12,0%	47	31,5%	33	26,2%	14,2%
Ninguno	15	8,0%	0	0,0%	0	0,0%	-8,0%
Calidad en la respuesta	17	9,0%	18	12,1%	22	17,5%	8,5%
Términos De Referencia Confusos	2	1,0%	11	7,4%	4	3,2%	2,2%
Calidez en la atención	16	8,0%	2	1,3%	1	0,8%	-7,2%
Pertinencia	16	8,0%	30	20,1%	21	16,7%	8,7%
Falta de Transparencia	2	1,0%	4	2,7%	2	1,6%	0,6%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
Presupuesto Insuficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
Falta de claridad en la Encuesta	9	5,0%	1	0,7%	1	0,8%	-4,2%

#### 4. Conclusiones

- Comparando las PQRSD del I Semestre de 2021, se presenta un aumento de 8.765 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 40.693 solicitudes a 31.928.
- Para este periodo se recibieron 40.693 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contesto 26.494 es decir el 65% del total recibido.
- Al comparar el periodo de I Semestre de 2021 con I Semestre del año 2020, se presenta un aumento de 8.765 peticiones.
- El 59,33% de los ciudadanos radiaron su solicitud a través del correo electrónico.
- El 44% de las solicitudes recibidas corresponden a Convocatorias.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 14.199 solicitudes, un aumento de 5.771 solicitudes escaladas en comparación al I Semestre de 2020 con 8.428.
- El 37,8% de las solicitudes escaldadas se remitieron a la Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 40.693 el 88,65% se respondieron de 1 a 3 días hábiles
- Del total de solicitudes escaladas 14.199, las áreas técnicas responden el 96,39% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el I Semestre de 2021 del total de solicitudes 40.693 recibidas, se reciben 76 reclamos, comparando este dato con el I Semestre de 2020 se presenta un aumento de 21 solicitudes.
- Para el I Semestre de 2021 del total de solicitudes 40.693 recibidas, se reciben 7 quejas, comparando este dato con el I Semestre de 2020 se presenta una disminución de 1 solicitud.
- De total de PQRDS escaldas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99,65% en Oportunidad de Respuesta.



- De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el Primer Semestre de 2021, el 78% de los ciudadanos encuestados calificaron entre Excelente y Bueno los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 2.797 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano.

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