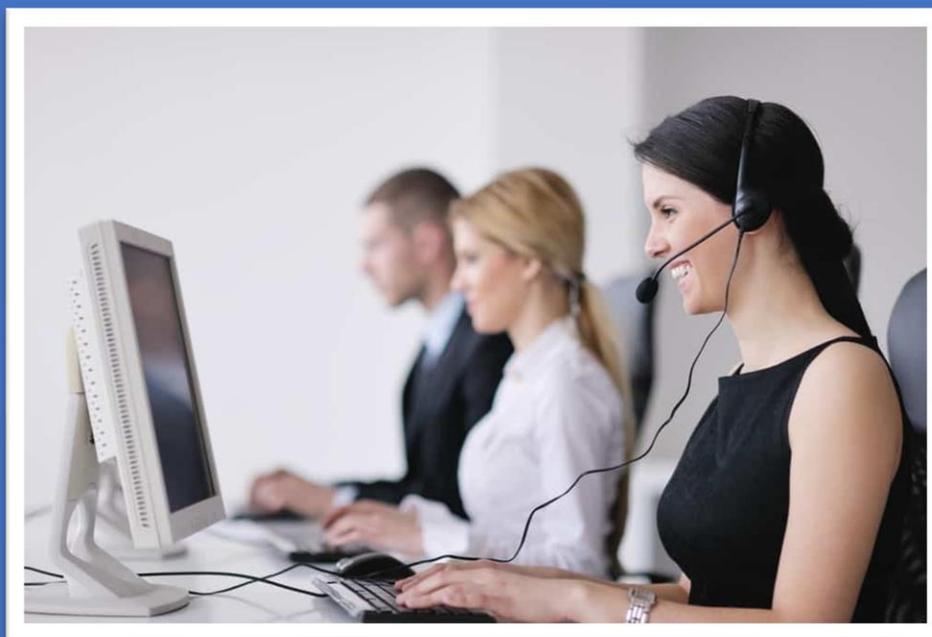




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS
Atención al Ciudadano

I Semestre de 2022

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
Nombre: Juan Uriel Barreto	Nombre: Mayra Alejandra López
Cargo: Contratista del Equipo de Atención al Ciudadano	Cargo: Líder Atención al Ciudadano



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	8
2.2	Oportunidad de Respuesta a PQRDS	14
2.3	Comportamiento Derechos de Petición	27
2.4	Traslado o negación de información	28
3.	Resultados Satisfacción	28
4.	Conclusiones	30



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 2022**.





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



Durante el **I Semestre de 2022**, la Entidad recibió un total de **33.969** requerimientos, mostrando una disminución de **6.724** solicitudes en comparación del I Semestre de 2021 que tuvo un total de **40.693**, esta disminución puede estar relacionada con la apertura de la convocatoria Nacional de Medición de Grupos de Investigación e Investigadores - 894 que se publicó el 25 de febrero de 2021. Por ser la apertura de la convocatoria más grande que contempla el Ministerio, en los meses de su apertura los ciudadanos representan una cantidad mayor de número de solicitudes.

Por otra parte, en este primer semestre de 2022 se desarrolló la apertura de las siguientes convocatorias e invitaciones con las cuales las PQRDS allegadas a la entidad se asocian en su cantidad.

Convocatorias

- Convocatoria para el registro de propuestas que accederán a los beneficios tributarios por inversión en proyectos de ciencia, tecnología e innovación año 2022.
- Convocatoria para el apoyo a proyectos de I+D+i que contribuyan a resolver los desafíos establecidos en la misión “Colombia hacia un nuevo modelo productivo, sostenible y competitivo” – área Estratégica Energía.
- Convocatoria Jóvenes Innovadores en el marco de la reactivación económica.
- Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – Docentes de establecimientos educativos oficiales de Cundinamarca.
- Convocatoria estancias con propósito empresarial.
- Convocatoria fortalecimiento de capacidades regionales de investigación en salud pública.
- Convocatoria para el financiamiento de ecosistemas científicos orientados por misiones en alianza que fortalezcan las capacidades nacionales para la atención y manejo de la salud mental y convivencia social en Colombia.
- Convocatoria para el financiamiento de ecosistemas científicos en alianzas que fortalezcan las capacidades nacionales en modelos de atención integral para la prevención, detección temprana, tratamiento y rehabilitación integral del control del cáncer.



Convocatorias ASCTel

- Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas elegibles en investigación, innovación, infraestructura para la CTel y la apropiación social del conocimiento para los territorios.
- Convocatoria para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles para la generación de conocimiento enfocado en la Implementación de las recomendaciones de la Misión Internacional de Sabios de océanos y recursos hidrobiológicos.
- Convocatoria para la innovación y transferencia de tecnología enfocadas en la implementación de las recomendaciones de la misión internacional de sabios 2019 en el foco temático de tecnologías convergentes e industrias 4.0.
- Convocatoria para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles enfocados en la implementación de las recomendaciones de la Misión Internacional de Sabios para el foco: Industrias creativas y culturales.
- Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles para la formación doctoral en las regiones.
- Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas elegibles en investigación, innovación, infraestructura para la CTel y la apropiación social del conocimiento para los territorios.
- Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles enfocados en la implementación de recomendaciones de la Misión de Sabios para el foco: Ciencias Sociales, Desarrollo Humano y Equidad.
- Segundo corte convocatoria para el registro de propuestas que accederán a los beneficios tributarios por inversión en proyectos de ciencia, tecnología e innovación año 2022.
- Convocatoria para el fortalecimiento de revistas científicas editadas por instituciones editoras colombianas en Publindex al año 2022.
- Convocatoria para financiar la publicación de artículos en revistas científicas incluidas en los índices bibliográficos citacionales WOS - Journal Citation Reports – JCR o Scopus al año 2022.
- Movilidad Académica con Europa 2022.
- Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – servidores públicos del departamento del Atlántico.
- Concurso Innovación Social: A Ciencia Cierta, circula saberes, teje oportunidades.
- Convocatoria Senainnova para el Fomento a la Innovación y desarrollo Tecnológico “por la reactivación del País” 2022 - área estratégica bioeconomía.
- Convocatoria para el apoyo a programas de I+D+i que contribuyan a resolver los desafíos establecidos en la misión “Colombia hacia un nuevo modelo productivo, sostenible y competitivo” – área estratégica Ciencias de la Vida y de la Salud.
- Convocatoria de estancias post-doctorales de diplomacia científica en el exterior para doctores colombianos 2022.
- Convocatoria para el apoyo de proyectos en: Medición de captura y secuestro de carbono y procesos de generación de hidrógeno de bajas emisiones.
- Convocatoria fortalecimiento de capacidades para la producción en Colombia de reactivos, insumos y metodologías, para la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades de importancia en salud pública.
- Convocatoria fortalecimiento actores industria hidrocarburos

Invitaciones

- Invitación a Instituciones de Educación Superior a presentar propuesta para conformar un banco de propuestas elegibles para incentivar la creación de quince (15) unidades que promueven la apropiación social del conocimiento.
- Invitación a presentar propuestas que promuevan e integren las capacidades nacionales de CTel para la generación de evidencia sobre la respuesta frente a la pandemia por covid-19 y la identificación de lecciones aprendidas.
- Invitación a presentar propuesta para contratación de evaluación de impacto de los programas Ondas y Jóvenes Investigadores e Innovadores entre el año 2001 al 2021.
- Invitación a presentar propuesta para la conformación de un listado de proyectos elegibles para la transferencia de dos tecnologías con fines de fabricación e implementación en los departamentos priorizados (Meta y Santander).
- Invitación a presentar propuesta para apoyo a proyectos de i+D+i en recobro mejorado de hidrocarburos – 2022.



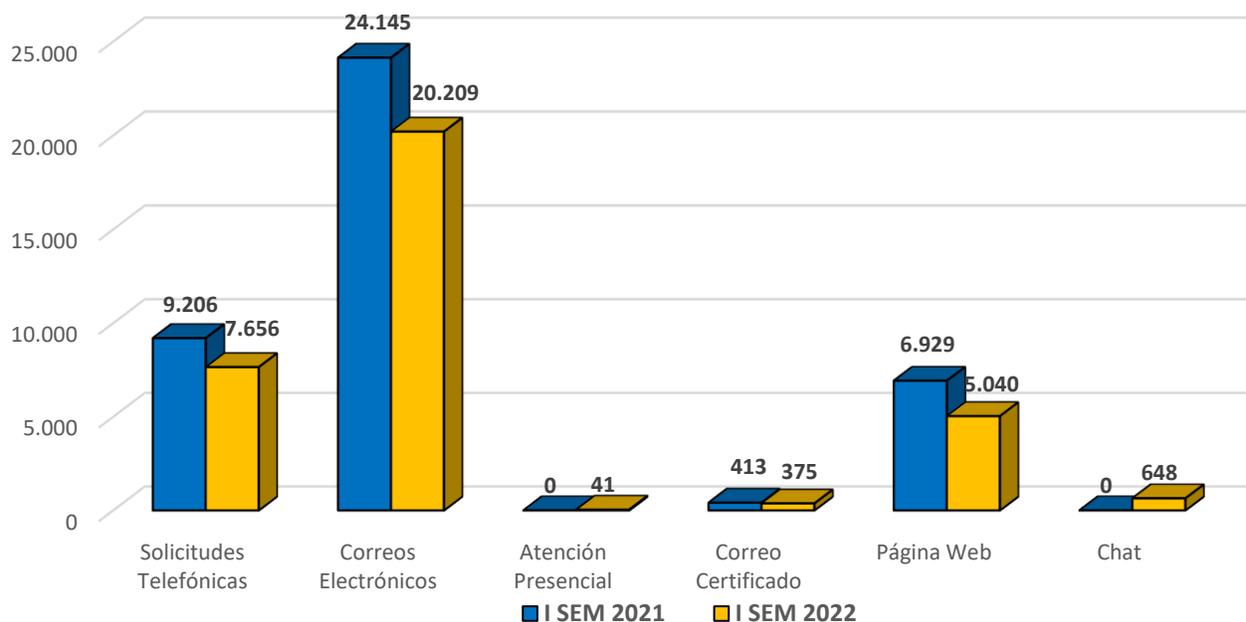
La distribución por canales de atención para el **I semestre de 2022** se muestra a continuación comparada con el **I semestre de 2021**:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por semestre

CANAL DE ATENCIÓN	I SEM 2021	I SEM 2022	DIFERENCIA	PORCENTAJE
Solicitudes Telefónicas	9.206	7.656	-1.550	22,54%
Correos Electrónicos	24.145	20.209	-3.936	59,49%
Atención Presencial	0	41	41	0,12%
Correo Certificado	413	375	-38	1,10%
Página Web	6.929	5.040	-1.889	14,84%
Chat virtual	0	648	648	1,91%
Total	40.693	33.969	-6.724	100%

Para el **I Semestre 2022** el canal más significativo fue el correo electrónico con un total de 20.209 solicitudes lo que representa un **59.49%** de participación, sin embargo, podemos evidenciar un aumento de participación del canal de atención presencial y el nuevo canal de Chat virtual que se instauró en el 2022 contando con un total de 648 solicitudes adicionales frente al I Semestre de 2021 que no se encontraba implementado el canal.

Grafica 1. Total, requerimientos recibidos por semestre



La siguiente tabla muestra la cantidad de solicitudes recibidas por el Ministerio distribuidas mensualmente para el primer semestre del 2022.



Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes

CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEM 2022
Solicitudes Telefónicas	1.428	1.356	1.393	1.026	1.243	1.210	7.656
Correos Electrónicos	2.777	3.194	3.872	3.283	3.734	3.349	20.209
Atención Presencial	3	10	8	9	5	6	41
Correo Certificado	38	61	74	70	76	56	375
Página Web	783	878	1.002	635	901	841	5.040
Chat virtual	105	131	136	76	88	112	648
Total	5.134	5.630	6.485	5.099	6.047	5.574	33.969

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 SEM 2021	I SEM 2022	PORCENTAJE
Petición Atención al Ciudadano	26.494	22.977	67,59%
Petición	14.085	10.643	31,31%
Reclamos	76	316	0,93%
Quejas	7	6	0,02%
Sugerencias	5	6	0,02%
Denuncias	26	21	0,06%
Agradecimientos	106	28	0,08%
Total	40.799	33.997	100%

Para este periodo se recibieron 33.969 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 22.977 es decir el **67.59%** del total recibido.

En la siguiente tabla se muestra el total de peticiones radicadas en la entidad en el primer semestre del año comparada con el primer semestre de 2021.

Tabla 2.1 Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGÍA	I SEM 2021	I SEM 2022	DIFERENCIA	PORCENTAJE
Petición	40.579	33.620	-6.959	98,97%
Reclamos	76	316	240	0,93%
Quejas	7	6	-1	0,02%
Sugerencias	5	6	1	0,02%
Denuncias	26	21	-5	0,06%
Total	40.693	33.969	-6.724	100%

Para este primer semestre de 2022 se presenta una disminución de 6.959 valores en las peticiones recibidas y un aumento de 240 reclamos en comparación con el I semestre de 2021.



Tabla 2.2 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEM 2022
Petición Atención al Ciudadano	3.450	3.735	4.416	3.639	4.033	3.703	22.976
Petición	1.566	1.851	2.019	1.431	1.960	1.817	10.644
Reclamos	114	42	39	25	47	49	316
Quejas	1	0	1	0	3	1	6
Sugerencias	0	0	1	1	2	2	6
Denuncias	3	2	9	3	2	2	21
Agradecimientos	5	6	5	5	5	2	28
Total	5.139	5.636	6.490	5.104	6.052	5.576	33.997

A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el **I Semestre de 2022**, por tipologías:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

TEMA	TELEFÓNICO	CORREO	PRESENCIAL	VENTANILLA	WEB	CHAT	I SEM 2022	PORCENTAJE
Reconocimiento de Actores	52	55	1	0	17	4	129	0,38%
Convocatorias	3.395	10.244	21	198	2.438	368	16.664	49,06%
Contraseña CvLAC	136	570	0	2	705	15	1.428	4,20%
Formulario SIGP	246	276	0	0	45	16	583	1,72%
Medición	375	520	0	2	262	8	1.167	3,44%
Información Institucional	1.991	2.525	15	164	290	153	5.138	15,13%
Pares Evaluadores	54	188	2	0	91	1	336	0,99%
Publindex	62	307	0	1	23	3	396	1,17%
Red ScienTI	1.240	2.831	2	0	1.050	77	5.200	15,31%
Ondas	4	33	0	1	3	0	41	0,12%
Deducción por inversión y donación	47	90	0	0	22	1	160	0,47%
Exenciones de IVA	3	8	0	0	1	0	12	0,04%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	26	23	0	0	2	0	51	0,15%
Certificado Crédito Fiscal	0	4	0	0	5	0	9	0,03%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Regalías	25	2.535	0	7	86	2	2.655	7,82%
Total	7.656	20.209	41	375	5.040	648	33.969	100%

Para el **I Semestre de 2022** el mayor porcentaje de PQRDS por tema corresponde a Convocatorias con 49.06% del total de solicitudes recibidas en la entidad.

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 2022** 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

TEMA	I SEM 2021	I SEM 2022	PORCENTAJE
Centros	75	52	0,7%
Convocatorias	3.627	3.395	44,3%
Contraseña CvLAC	253	136	1,8%
Formulario SIGP	525	246	3,2%



Medición	703	375	4,9%
Información Institucional	2.078	1.991	26,0%
Pares Evaluadores	22	54	0,7%
Publindex	41	62	0,8%
Red ScienTI	1.701	1.240	16,2%
Ondas	6	4	0,1%
Deducción por inversión y donación	96	47	0,6%
Exenciones de IVA	12	3	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	34	26	0,3%
Certificado Crédito Fiscal	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	33	25	0,3%
Total	9.206	7.656	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEM 2022
Centros	11	11	6	6	13	5	52
Convocatorias	621	582	558	455	671	508	3.395
Contraseña CvLAC	17	12	13	11	26	57	136
Formulario SIGP	6	14	56	48	63	59	246
Medición	151	83	63	50	21	7	375
Información Institucional	303	391	407	236	266	388	1.991
Pares Evaluadores	16	12	9	4	3	10	54
Publindex	16	7	9	10	4	16	62
Red ScienTI	270	229	229	187	167	158	1.240
Ondas	0	4	0	0	0	0	4
Deducción por inversión y donación	9	5	18	13	2	0	47
Exenciones de IVA	1	0	0	0	2	0	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	2	23	0	0	0	26
Certificado Crédito Fiscal	0	0	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0
Regalías	6	4	2	6	5	2	25
Total	1.428	1.356	1.393	1.026	1.243	1.210	7.656

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

Tabla 5. Total, requerimientos recibidos correo electrónico

TIPO	I SEM 2021	I SEM 2022	PORCENTAJE
Centros	95	55	0,3%
Convocatorias	11.350	10.244	50,7%
Contraseña CvLAC	811	570	2,8%
Formulario SIGP	363	276	1,4%
Medición	1.431	520	2,6%
Información Institucional	3.291	2.525	12,5%
Pares Evaluadores	288	188	0,9%
Publindex	275	307	1,5%



		.0	
Red ScienTI	4.031	2.831	14,0%
Ondas	27	33	0,2%
Deducción por inversión y donación	499	90	0,4%
Exenciones de IVA	28	8	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	39	23	0,1%
Certificado Crédito Fiscal	0	4	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	1.617	2.535	12,5%
Total	24.145	20.209	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEM 2022
Centros	12	16	3	11	12	1	55
Convocatorias	1300	1574	2261	1.726	1.786	1.597	10.244
Contraseña CvLAC	36	67	83	75	150	159	570
Formulario SIGP	10	22	59	35	74	76	276
Medición	139	88	80	55	85	73	520
Información Institucional	290	442	439	428	487	439	2.525
Pares Evaluadores	51	46	25	19	29	18	188
Publindex	50	42	51	52	67	45	307
Red ScienTI	416	473	422	392	593	535	2.831
Ondas	3	8	9	6	3	4	33
Deducción por inversión y donación	27	15	31	11	5	1	90
Exenciones de IVA	2	5	0	0	1	0	8
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	4	15	3	0	1	23
Certificado Crédito Fiscal	0	0	0	1	1	2	4
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0
Regalías	441	392	394	469	441	398	2.535
Total	2.777	3.194	3.872	3.283	3.734	3.349	20.209

- **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.

Tabla 6. Total, requerimientos recibidos canal presencial

TEMA	I SEM 2021	I SEM 2022	PORCENTAJE
Centros	0	1	2,4%
Convocatorias	0	21	51,2%
Contraseña CvLAC	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	0	0	0,0%
Información Institucional	0	15	36,6%
Pares Evaluadores	0	2	4,9%
Publindex	0	0	0,0%
Red ScienTI	0	2	4,9%



Ondas	0	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	0	0	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0,0%
Certificado Crédito Fiscal	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	0	0	0,0%
Total	0	41	100%

Por la emergencia presentada por el COVID-19 la entidad contemplo solicitudes por el canal presencial, por lo tanto, se pueden observar el valor nulo en este canal de atención para el primer semestre de 2021.

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEME 2022
Centros	0	0	1	0	0	0	1
Convocatorias	2	5	1	6	3	4	21
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0	0
Medición	0	0	0	0	0	0	0
Información Institucional	1	4	3	3	2	2	15
Pares Evaluadores	0	1	1	0	0	0	2
Publindex	0	0	0	0	0	0	0
Red ScienTI	0	0	2	0	0	0	2
Ondas	0	0	0	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0	0	0
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0	0
Certificado Crédito Fiscal	0	0	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0
Regalías	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	10	8	9	5	6	41

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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

TEMA	I SEM 2021	I SEM 2022	PORCENTAJE
Centros	0	0	0,0%
Convocatorias	236	198	52,8%
Contraseña CvLAC	0	2	0,5%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	0	2	0,5%
Información Institucional	152	164	43,7%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	2	1	0,3%
Red ScienTI	2	0	0,0%



Ondas	0	1	0,3%
Deducción por inversión y donación	13	0	0,0%
Exenciones de IVA	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0,0%
Certificado Crédito Fiscal	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	8	7	1,9%
Total	413	375	100%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo certificado por mes

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEM 2022
Centros	0	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	14	28	42	43	39	32	198
Contraseña CvLAC	1	0	0	1	0	0	2
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0	0
Medición	0	0	1	0	0	1	2
Información Institucional	22	30	30	24	37	21	164
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0	0
Publindex	1	0	0	0	0	0	1
Red ScienTI	0	0	0	0	0	0	0
Ondas	0	1	0	0	0	0	1
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0	0	0
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0	0
Certificado Crédito Fiscal	0	0	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0
Regalías	0	2	1	2	0	2	7
Total	38	61	74	70	76	56	375

- **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 SEM 2021	I SEM 2022	PORCENTAJE
Centros	34	17	0,3%
Convocatorias	2.756	2.438	48,4%
Contraseña CvLAC	849	705	14,0%
Formulario SIGP	71	45	0,9%
Medición	421	262	5,2%
Información Institucional	343	290	5,8%
Pares Evaluadores	132	91	1,8%
Publindex	41	23	0,5%
Red ScienTI	1.258	1.050	20,8%



Ondas	4	3	0,1%
Deducción por inversión y donación	112	22	0,4%
Exenciones de IVA	11	1	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	50	2	0,0%
Certificado Crédito Fiscal	0	5	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	847	86	1,7%
Total	6.929	5.040	100%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEM 2022
Centros	2	4	2	1	7	1	17
Convocatorias	303	383	469	343	467	473	2.438
Contraseña CvLAC	157	196	194	71	44	43	705
Formulario SIGP	1	6	12	3	17	6	45
Medición	130	55	21	11	22	23	262
Información Institucional	74	52	75	26	32	31	290
Pares Evaluadores	16	26	17	12	16	4	91
Publindex	3	3	4	6	5	2	23
Red ScienTI	74	137	189	141	271	238	1.050
Ondas	0	0	0	0	0	3	3
Deducción por inversión y donación	10	3	5	2	1	1	22
Exenciones de IVA	0	1	0	0	0	0	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	1	1	0	2
Certificado Crédito Fiscal	1	0	1	3	0	0	5
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0
Regalías	12	12	13	15	18	16	86
Total	783	878	1.002	635	901	841	5.040

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 2021	14.199
I Semestre 2022	10.992

Tabla 9.1 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes

CORREOS ESCALONADOS	CORREOS
Enero	1.684
Febrero	1.895



Marzo	2.069
Abril	1.460
Mayo	2.014
Junio	1.870

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a **I Semestre de 2022 (33.969)**, de acuerdo con el número de días asignado de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.

I SEMESTRE DE 2022	
PQRDS	10.993
SOLICITUDES RECIBIDAS	33.969
CASOS EXTEMPORÁNEOS	244
OPORTUNIDAD RESPUESTA	99,28%

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 20224020118473 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de enero de 2022 **TOTAL DE CASOS: 130**
- No 20224020142493 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 28 de febrero de 2022 **TOTAL DE CASOS: 46**
- No 20224020196053 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de marzo de 2022 **TOTAL DE CASOS: 42**
- No 20224020237633 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 30 de abril de 2022 **TOTAL DE CASOS:26**
- Informe Mayo: El cual se encuentra actualmente en revisión.
- Informe Junio (Se genera después del 16 de agosto 2022)

De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas se está cumpliendo con el 99.28% en Oportunidad de Respuesta.

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	TOTAL	PORCENTAJE
5	1 a 3 días	60	60	62%
	4 a 5 días	36	36	37%
	8 a 10 días	1	1	1%
	12 a 15 días	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0%



	TOTAL	97	97	100%
--	--------------	-----------	-----------	-------------

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	TOTAL	PORCENTAJE
10	1 a 3 días	307	307	69%
	4 a 5 días	26	26	6%
	8 a 10 días	96	96	21%
	12 a 15 días	17	17	4%
	16 a 30 días	1	1	0%
	Mayor a 30	0	0	0%
	TOTAL	447	447	100%

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	TOTAL	PORCENTAJE
15	1 a 3 días	1.221	1.221	54,48%
	4 a 5 días	167	167	7,45%
	8 a 10 días	420	420	18,74%
	12 a 15 días	368	368	16,42%
	16 a 30 días	65	65	2,90%
	Mayor a 30	0	0	0,00%
	TOTAL	2.241	2.241	100%

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	TOTAL	PORCENTAJE
30	1 a 3 días	4.551	4.551	57,33%
	4 a 5 días	758	758	9,55%
	8 a 10 días	1.359	1.359	17,12%
	12 a 15 días	507	507	6,39%
	16 a 30 días	604	604	7,61%
	Mayor a 30	159	159	2,00%
	TOTAL	7.938	7.938	100%



Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

PLAZO	RANGO	PQRDS	TOTAL	PORCENTAJE
60	1 a 3 días	51	51	93%
	4 a 5 días	0	0	0%
	8 a 10 días	2	2	4%
	12 a 15 días	0	0	0%
	16 a 30 días	1	1	2%
	Mayor a 60	1	1	2%
	TOTAL	55	55	100%

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

PLAZO	RANGO	PQRDS	TOTAL	PORCENTAJE
Solicitudes sin Seguimiento	1 a 3 días	72	72	33,5%
	4 a 5 días	53	53	24,7%
	8 a 10 días	90	90	41,9%
	12 a 15 días	0	0	0,0%
	16 a 30 días	0	0	0,0%
	Mayor a 30	0	0	0,0%
	TOTAL	215	215	100%

El análisis general permite evidenciar que durante el **I Semestre de 2022** se recibieron **33.969** solicitudes de las cuales Atención al Ciudadano respondió **22.977** el **(68%)** del total y estos requerimientos se respondieron de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

RANGO	ESCALADOS	ATN. CIUDADANO	TOTAL SOLICITUDES	% PQRDS	% TOTAL
	PQRDS	GENERAL			
1 a 3 días	6.188	22.977	29.165	56,30%	85,86%
4 a 7 días	1.849	0	1.849	16,82%	5,44%
8 a 11 días	1.169	0	1.169	10,64%	3,44%
12 a 15 días	821	0	821	7,47%	2,42%
16 a 30 días	863	0	863	7,85%	2,54%
Mayor a 30	102	0	102	0,93%	0,30%
TOTAL	10.992	22.977	33.969	100%	100%



Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el I Semestre de 2022, se presentaron 244 PQRDS que fueron contestadas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 ley estatutaria del derecho de petición.

Tabla 17. Casos con Respuesta Extemporánea por área

ÁREA	CANTIDAD	EXTEMPORÁNEOS	% ESCALADOS	% EXTEMPORÁNEOS
DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTEI	5.396	127	49,09%	52,05%
DESPACHO DEL MINISTRO	1.639	33	14,91%	13,52%
DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	1.218	14	11,08%	5,74%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO	831	5	7,56%	2,05%
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI	410	28	3,73%	11,48%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	408	2	3,71%	0,82%
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	347	31	3,16%	12,70%
SECRETARÍA GENERAL	236	0	2,15%	0,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	197	0	1,79%	0,00%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	101	0	0,92%	0,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	84	0	0,76%	0,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	38	0	0,35%	0,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	38	2	0,35%	0,82%
VICEMINISTERIO DE CONOCIMIENTO, INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	32	1	0,29%	0,41%
VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO	15	1	0,14%	0,41%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	0,02%	0,00%
Total	10.992	244	100%	100%

Tabla 17.1 Casos con Respuesta Extemporánea

MES	RADICADO	ÁREA
ENERO	20224020007272	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI



ENERO	2022430007342	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020007642	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	2022430007652	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020007692	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020007842	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020008032	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020008162	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020008262	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020008462	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020008542	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020008602	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020008872	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020008942	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020008952	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020008962	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020009002	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020009452	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
ENERO	20224020025842	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020025992	VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO
ENERO	20224020026472	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	2022430023492	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020026132	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020026772	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020027312	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020027572	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI



ENERO	20222430028122	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020028232	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020028832	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430030572	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020030782	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430031272	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020032792	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430033312	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430033642	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430033892	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20222430033932	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020033972	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020034402	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020019242	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20222430019442	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020019462	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020020012	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430020302	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430020322	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430020422	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020020442	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020020962	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20222430021772	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020022562	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020010242	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI



ENERO	20224020010412	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020010792	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020010852	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020011312	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020011442	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020011752	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020011982	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20222430012642	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020012992	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20222430013472	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020013782	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020000222	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430000292	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020000312	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020000342	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20222430000452	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020000682	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020000802	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN E INNOVACIÓN
ENERO	20222430000912	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430001042	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430001112	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20222430001482	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020001742	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020001792	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020001812	DESPACHO DEL MINISTRO



ENERO	20224020001822	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020001962	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20222430002022	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430002082	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020002292	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430002422	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430002482	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020002502	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20222430002522	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020002692	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20222430002872	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430003192	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020003292	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430003302	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020014922	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020015052	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020015372	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020015682	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020015812	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020015902	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
ENERO	20224020016492	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
ENERO	20224020016542	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020016612	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20222430016782	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020018042	OFICINA ASESORA COMUNICACIONES



ENERO	20222430018432	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020018732	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020018772	DESPACHO DEL MINISTRO
ENERO	20224020018882	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
ENERO	20224020019032	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
ENERO	20224020003412	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020003432	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020003482	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020003642	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
ENERO	20224020003732	OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ENERO	20224020003742	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430004122	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20222430004262	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020004742	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020004862	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020005012	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20222430005192	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020005402	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020005412	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020005442	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ENERO	20224020005452	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020005622	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020005732	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020005832	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020006052	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI



ENERO	20224020006072	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020006222	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ENERO	20224020006312	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ENERO	20224020006582	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
FEBRERO	20224020061462	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
FEBRERO	20222430061752	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20222430062782	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020063342	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020064142	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
FEBRERO	20222430065652	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020066602	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20222430067602	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020067882	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
FEBRERO	20224020054182	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020054942	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020055082	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
FEBRERO	20224020055622	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20222430056672	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020058012	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020058462	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020058682	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020035122	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
FEBRERO	20224020035142	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
FEBRERO	20224020035212	DESPACHO DEL MINISTRO
FEBRERO	20224020035572	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI



FEBRERO	20222430036422	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
FEBRERO	20224020039372	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020039872	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020041222	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020042302	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020044262	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20222430034992	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020035202	DESPACHO DEL MINISTRO
FEBRERO	20224020035682	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020036852	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020037562	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020041062	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020043592	DESPACHO DEL MINISTRO
FEBRERO	20224020068462	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020069742	OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
FEBRERO	20224020071692	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20222430044272	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020044922	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20222430045092	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020049152	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
FEBRERO	20224020049422	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20222430050642	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020051132	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
FEBRERO	20224020051332	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
FEBRERO	20224020051862	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI



MARZO	20224020090622	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20222430109792	DESPACHO DEL MINISTRO
MARZO	20224020110382	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20222430076192	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020078382	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
MARZO	20224020104672	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
MARZO	20224020093052	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020093112	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020093202	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020094982	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020096532	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020074792	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020076152	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20222430085632	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020085492	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20222430104412	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20222430104432	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020077772	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020099502	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020082602	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020117542	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020095322	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
MARZO	20224020074762	OFICINA ASESORA COMUNICACIONES
MARZO	20224020114532	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020115762	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI



MARZO	20224020099102	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020092422	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020091862	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020109292	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020101862	DESPACHO DEL MINISTRO
MARZO	20224020115192	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
MARZO	20224020075412	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
MARZO	20224020116412	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
MARZO	20224020097982	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
MARZO	20222430108412	DESPACHO DEL MINISTRO
MARZO	20222430083002	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
MARZO	20224020083282	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
MARZO	20222430085172	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
MARZO	20224020086652	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
MARZO	20224020075222	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
MARZO	20224020077702	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
MARZO	20224020079252	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
ABRIL	20222430148182	DESPACHO DEL MINISTRO
ABRIL	20224020150042	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
ABRIL	20224020150552	DESPACHO DEL MINISTRO
ABRIL	20224020151062	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020124492	DESPACHO DEL MINISTRO
ABRIL	20224020128652	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020129852	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020129912	DESPACHO DEL MINISTRO



ABRIL	20224020130682	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020139602	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ABRIL	20224020151542	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020156012	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020156422	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020157502	DESPACHO DEL MINISTRO
ABRIL	20224020158982	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020159512	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
ABRIL	20224020159672	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020146562	DESPACHO DEL MINISTRO
ABRIL	20224020148072	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
ABRIL	20224020131222	DESPACHO DEL MINISTRO
ABRIL	20224020132112	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020132872	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
ABRIL	20224020133272	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020135002	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020135122	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
ABRIL	20224020135192	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI

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 2022**.

Tabla 18. Derechos de Petición

PQRDS	I SEM 2021	I SEM 2022	PORCENTAJE
Derechos de Petición	14.085	10.643	96,82%
Reclamos	76	316	2,87%
Quejas	7	6	0,05%
Sugerencias	5	6	0,05%



Denuncias	26	21	0,19%
Total	14.199	10.992	100%

Tabla 18.1 Derechos de Petición

PQRDS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEM 2022
Derechos de Petición	1.566	1.851	2.019	1.431	1.960	1.816	10.643
Reclamos	114	42	39	25	47	49	316
Quejas	1	0	1	0	3	1	6
Sugerencias	0	0	1	1	2	2	6
Denuncias	3	2	9	3	2	2	21
Total	1.684	1.895	2.069	1.460	2.014	1.870	10.992

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 2022 se realizan **31 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 realizaron **9 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 2022 se tramito **una (1) solicitud con negación de información por inexistencia de esta**.

Nota: Los datos correspondientes a los traslados por competencia y a la negación de información fueron actualizados con respecto a la rectificación de información que suministraron las áreas técnicas para cada uno de los seis meses que comprende este primer semestre de 2022.

3. Resultados Satisfacción

Como mecanismo de medición a 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 I Semestre de 2022 se presenta a continuación:



Resultados Encuestas de satisfacción

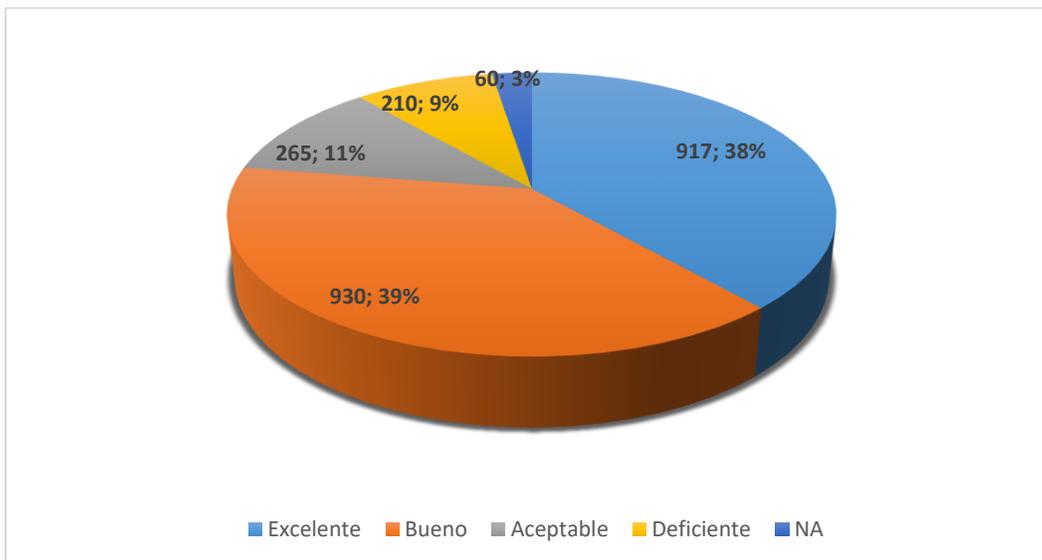
Contamos con un universo **4.097** contactos de las personas que accedieron a los tramites del Ministerio durante el primer semestre del 2022, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey, se obtuvo un valor de **352** usuarios. En ese sentido se envió la encuesta al total de la población **4.097** de los cuales **397** respondieron.

La muestra representativa corresponde a un 95% de confianza con un margen de error del 5%.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2022, el **77.54%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno (**39.04%**) y excelente (**38.50%**) los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	917	38,50%
Bueno	930	39,04%
Aceptable	265	11,13%
Deficiente	210	8,82%
NA	60	2,52%
Total	2382	100%

El resultado de la encuesta para el Primer Semestre de 2022 es el **77.54%**



Las causas de insatisfacción para el primer semestre son:

TIPOLOGÍA	I 2021	% I 2021	II 2021	% II 2021	I 2022	% I 2022	DIFERENCIA I SEM 2022 VS I SEM 2021
Accesibilidad de la Información	31	24,60%	119	11,50%	52	13,10%	-11,50%
Calidad en la respuesta	22	17,50%	39	3,77%	43	10,83%	-6,67%



Calidez en la atención	1	0,80%	13	1,26%	7	1,76%	0,96%
Falta de claridad en la Encuesta	1	0,80%	12	1,16%	1	0,25%	-0,55%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,00%	2	0,19%	3	0,76%	0,76%
Falta de Transparencia	2	1,60%	15	1,45%	5	1,26%	-0,34%
Oportunidad	33	26,20%	70	6,76%	0	0%	-26,20%
Pertinencia	21	16,70%	80	7,73%	20	5,04%	-11,66%
Presupuesto Insuficiente	0	0,00%	5	0,48%	4	1,01%	1,01%
Problema Scienti / SIGP	11	8,70%	36	3,48%	53	13,35%	4,65%
Términos De Referencia Confusos	4	3,20%	9	0,87%	4	1,01%	-2,19%
Tramites Largos	0	0,00%	11	1,06%	14	3,53%	3,53%

4. Conclusiones

Comparando las PQRSD del I Semestre de 2021, se presenta una disminución de 6.724 solicitudes recibidas en la entidad para este primer semestre de 2022, pasando de un total de 40.693 a 33.969 requerimientos.

- Para este periodo se recibieron 33.969 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 22.977 es decir el 67.59% del total recibido.
- Al comparar el periodo de I Semestre de 2021 con I Semestre del año 2022, se presenta una disminución de 3.936 peticiones radicadas por el correo electrónico de la entidad.
- El 59.49% de los ciudadanos radicaron su solicitud a través del correo electrónico en este primer semestre de 2022.
- El 49.06% de las solicitudes recibidas en este primer semestre de 2022 corresponden a la temática de Convocatorias.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 10.992 solicitudes, una disminución de 3.207 requerimientos en comparación con el primer semestre de 2021 que tuvo un valor de 14.199.
- El 49.09% de las solicitudes escaladas se remitieron a la Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 33.969, el 85.86% se respondieron de 1 a 3 días hábiles
- Del total de solicitudes escaladas a las áreas técnicas 10.992, se responde el 91.22% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el I Semestre de 2022 del total de solicitudes 33.969 recibidas, se allegaron 316 reclamos, comparando este dato con el I Semestre de 2021 se presenta un aumento de 240 solicitudes.
- Para el I Semestre de 2022 del total de solicitudes 33.969 recibidas, se allegaron 6 quejas, comparando este dato con el I Semestre de 2021 se presenta un aumento de 1 solicitud.
- De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99,28% en Oportunidad de Respuesta.
- El nivel de Satisfacción para el I Semestre de 2022 fue de 77,5% calificados entre excelente y bueno.
- La satisfacción frente al acceso al trámite es de un 84% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite es de un 77% a nivel general en todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Oportunidad en la respuesta al trámite es de un 74% excelente a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente al reconocimiento de pares evaluadores es de un 67% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la claridad y pertinencia en la respuesta al trámite es de un 75% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.
- La satisfacción frente a la Amabilidad y calidez en la atención por parte del Ministerio es de un 79% a nivel general de todos los trámites que ofrece el Ministerio.