



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Atención al Ciudadano
I Trimestre de 2020

MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS





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	13
2.3	Comportamiento Derechos de Petición	16
2.4	Traslado o negación de información	16
3.	Resultados Satisfacción	17
4.	Conclusiones	19





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 Minciencias 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 Trimestre de 2020.





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



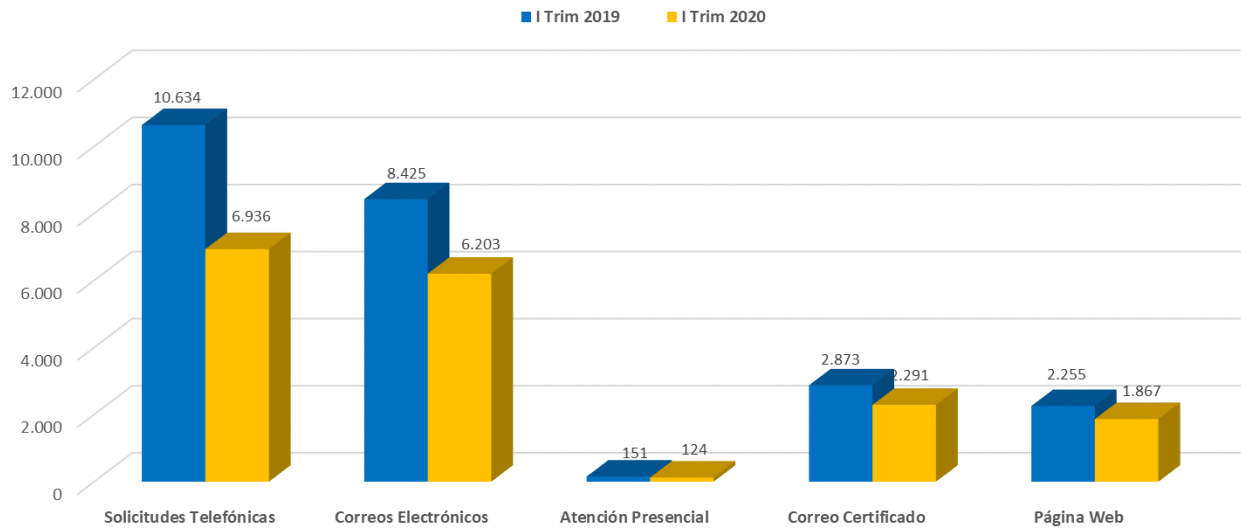
Durante el I trimestre de 2020, la Entidad recibió un total de **17.421** requerimientos, mostrando una disminución de **6.917** en comparación con el I trimestre del año 2019, con un total de **24.338**.

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

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	I Trim 2019	I Trim 2020	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	10.634	6.936	39,81%
Correos Electrónicos	8.425	6.203	35,61%
Atención Presencial	151	124	0,71%
Correo Certificado	2.873	2.291	13,15%
Página Web	2.255	1.867	10,72%
Total	24.338	17.421	100,00%





Grafica 1. Requerimientos recibidos por trimestre

Para el **I trimestre 2020** el canal más significativo es el telefónico con el **39.81%** de participación, evidenciando una disminución de 3.698 solicitudes telefónicas en comparación del **I trimestre de 2019**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2019

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trím
Solicitudes Telefónicas	2.527	2.435	1.974	6.936
Correos Electrónicos	1.414	1.757	3.032	6.203
Atención Presencial	45	52	27	124
Correo Certificado	627	952	712	2.291
Página Web	660	462	745	1.867
Total	5.273	5.658	6.490	17.421

Para el **I trimestre 2020** se recibieron un total de **17.421** solicitudes, siendo marzo el mes con mayor número de solicitudes atendidas, esto debido a la apertura y cierre de la Invitación del COVID-19, la cual pretendía Fomentar el desarrollo de soluciones para afrontar problemáticas ocasionadas por la pandemia de COVID-19 y otras infecciones respiratorias agudas (IRA) de gran impacto en salud pública, mediante la selección y financiación de proyectos que promuevan la obtención de resultados científicos y tecnología.

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	I Trím 2019	I Trím 2020	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	20.903	13.677	78,11%
Petición	3.416	3.691	21,08%
Reclamos	8	36	0,21%
Quejas	9	6	0,03%

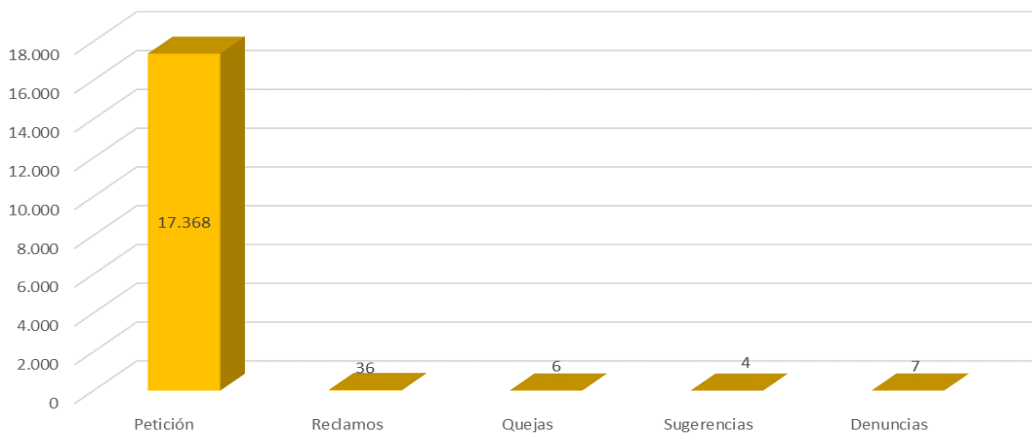




Tipología	I Trim 2019	I Trim 2020	Porcentaje
Sugerencias	1	4	0,02%
Denuncias	1	7	0,04%
Agradecimientos	100	89	0,51%
Total	24.438	17.510	100,00%

Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	I Trim 2019	I Trim 2020	Porcentaje
Petición	24.319	17.368	99,19%
Reclamos	8	36	0,21%
Quejas	9	6	0,03%
Sugerencias	1	4	0,02%
Denuncias	1	7	0,04%
Agradecimientos	100	89	0,51%
Total	24.438	17.510	100,00%



Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

El resultado de las **PQRDS**, donde se relacionan la totalidad de solicitudes de Petición Atención al Ciudadano, peticiones, reclamos, quejas, sugerencias y se adicionan los agradecimientos, no obstante, estos no son sumados en el total de requerimientos recibidos por Atención al Ciudadano y se adicionan los agradecimientos muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 2.1 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

TIPOLOGIA	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim
Petición Atención al Ciudadano	4.026	4.564	5.087	13.677
Petición	1.235	1.068	1.388	3.691
Reclamos	8	17	11	36
Quejas	2	4	0	6
Sugerencias	1	1	2	4
Denuncias	1	4	2	7
Agradecimientos	19	17	53	89
Total	5.292	5.675	6.543	17.510





El consolidado evidenció que el **78.11%** de las solicitudes recibidas con corte del **I trimestre de 2020** corresponde a Peticiones respondidas por Atención al Ciudadano, de las cuales un **91.03%** son tramitadas entre 1 y 3 días.

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

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	I Trim 2020	Porcentaje
Centros	66	33	3	0	5	107	0,6%
Convocatorias	3.243	2.373	68	1.458	935	8.077	46,4%
Contraseña CvLAC	83	683	1	1	27	795	4,6%
Formulario SIGP	39	44	1	0	10	94	0,5%
Medición	238	270	8	7	83	606	3,5%
Información Institucional	2.064	1.000	29	742	203	4.038	23,2%
Pares Evaluadores	16	14	0	0	3	33	0,2%
Publindex	63	160	1	3	10	237	1,4%
Red ScienTI	1.011	1.293	10	5	93	2.412	13,8%
Ondas	12	20	1	0	3	36	0,2%
Deducción por inversión y donación	55	256	0	5	53	369	2,1%
Exenciones de IVA	8	10	0	2	3	23	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	6	10	0	0	4	20	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0,0%
Regalías	32	37	2	68	435	574	3,3%
Total	6.936	6.203	124	2.291	1.867	17.421	100,0%





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 trimestre 2020 por canal de atención y su tipología.

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

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Avaya IP Office Contact Center	
Llamadas Atendidas	6.936

Tema	I Trim 2019	I Trim 2020	Porcentaje
Centros	20	66	1,0%
Convocatorias	2299	3243	46,8%
Contraseña CvLAC	108	83	1,2%
Formulario SIGP	12	39	0,6%
Medición	306	238	3,4%
Información Institucional	5203	2064	29,8%
Pares Evaluadores	2	16	0,2%
Publindex	62	63	0,9%
Red ScienTI	2563	1011	14,6%
Ondas	26	12	0,2%
Deducción por inversión y donación	19	55	0,8%
Exenciones de IVA	4	8	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	6	0,1%
Unidades I+D+i	3	0	0,0%
Regalías	6	32	0,5%
Total	10.634	6.936	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Centros	34	22	10	66	1,0%
Convocatorias	1125	1074	1044	3243	46,8%
Contraseña CvLAC	25	37	21	83	1,2%
Formulario SIGP	13	16	10	39	0,6%
Medición	118	79	41	238	3,4%
Información Institucional	826	736	502	2064	29,8%
Pares Evaluadores	5	9	2	16	0,2%
Publindex	17	32	14	63	0,9%
Red ScienTI	323	395	293	1011	14,6%
Ondas	4	6	2	12	0,2%
Deducción por inversión y donación	25	12	18	55	0,8%
Exenciones de IVA	4	0	4	8	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	3	3	6	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	8	14	10	32	0,5%
Total	2.527	2.435	1.974	6.936	100%





- **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 Trim 2019	I Trim 2020	Porcentaje
Centros	22	33	0,5%
Convocatorias	1.458	2.373	38,3%
Contraseña CvLAC	1.449	683	11,0%
Formulario SIGP	32	44	0,7%
Medición	722	270	4,4%
Información Institucional	1.040	1.000	16,1%
Pares Evaluadores	4	14	0,2%
Publindex	636	160	2,6%
Red ScienTI	2.925	1.293	20,8%
Ondas	38	20	0,3%
Deducción por inversión y donación	45	256	4,1%
Exenciones de IVA	19	10	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	11	10	0,2%
Unidades I+D+i	3	0	0,0%
Regalías	21	37	0,6%
Total	8.425	6.203	100,0%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Centros	16	5	12	33
Convocatorias	385	371	1.617	2.373
Contraseña CvLAC	179	273	231	683
Formulario SIGP	13	16	15	44
Medición	67	126	77	270
Información Institucional	290	357	353	1.000
Pares Evaluadores	1	9	4	14
Publindex	39	67	54	160
Red ScienTI	385	496	412	1.293
Ondas	8	8	4	20
Deducción por inversión y donación	14	11	231	256
Exenciones de IVA	2	5	3	10
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	4	4	10
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	13	9	15	37
Total	1.414	1.757	3.032	6.203





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

Tabla 6. Total, requerimientos recibidos canal presencial

Tema	I Trim 2019	I Trim 2020	Porcentaje
Centros	2	3	2,4%
Convocatorias	75	68	54,8%
Contraseña CvLAC	5	1	0,8%
Formulario SIGP	0	1	0,8%
Medición	25	8	6,5%
Información Institucional	23	29	23,4%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	1	1	0,8%
Red ScienTI	14	10	8,1%
Ondas	1	1	0,8%
Deducción por inversión y donación	3	0	0,0%
Exenciones de IVA	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	1	0	0,0%
Regalías	1	2	1,6%
Total	151	124	100,0%

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total
Centros	2	1	0	3
Convocatorias	29	24	15	68
Contraseña CvLAC	1	0	0	1
Formulario SIGP	0	1	0	1
Medición	3	2	3	8
Información Institucional	8	17	4	29
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	0	1	0	1
Red ScienTI	1	6	3	10
Ondas	1	0	0	1
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0
Exenciones de IVA	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	0	0	2	2
Total	45	52	27	124





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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	I Trim 2019	I Trim 2020	Porcentaje
Centros	0	0	0,0%
Convocatorias	1.901	1.458	63,6%
Contraseña CvLAC	2	1	0,0%
Formulario SIGP	1	0	0,0%
Medición	6	7	0,3%
Información Institucional	730	742	32,4%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	5	3	0,1%
Red ScienTI	13	5	0,2%
Ondas	4	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	13	5	0,2%
Exenciones de IVA	1	2	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	197	68	3,0%
Total	2.873	2.291	100,0%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo certificado por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total
Centros	0	0	0	0
Convocatorias	358	556	544	1.458
Contraseña CvLAC	1	0	0	1
Formulario SIGP	0	0	0	0
Medición	2	2	3	7
Información Institucional	234	363	145	742
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	2	1	0	3
Red ScienTI	4	1	0	5
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	2	2	1	5
Exenciones de IVA	0	1	1	2
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	24	26	18	68
Total	627	952	712	2.291





- **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 Trim 2019	I Trim 2020	Porcentaje
Centros	5	5	0,3%
Convocatorias	916	935	50,1%
Contraseña CvLAC	285	27	1,4%
Formulario SIGP	4	10	0,5%
Medición	96	83	4,4%
Información Institucional	189	203	10,9%
Pares Evaluadores	1	3	0,2%
Publindex	52	10	0,5%
Red ScienTI	616	93	5,0%
Ondas	9	3	0,2%
Deducción por inversión y donación	20	53	2,8%
Exenciones de IVA	1	3	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	4	0,2%
Unidades I+D+i	4	0	0,0%
Regalías	53	435	23,3%
Total	2.255	1.867	100,0%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total
Centros	4	1	0	5
Convocatorias	398	163	374	935
Contraseña CvLAC	6	10	11	27
Formulario SIGP	0	4	6	10
Medición	32	30	21	83
Información Institucional	63	97	43	203
Pares Evaluadores	1	1	1	3
Publindex	4	5	1	10
Red ScienTI	27	35	31	93
Ondas	2	1	0	3
Deducción por inversión y donación	9	6	38	53
Exenciones de IVA	1	0	2	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	3	1	4
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	113	106	216	435
Total	660	462	745	1.867





Peticiones Escaladas: Peticiones escaladas por correo electrónico desde el Atención al ciudadano a funcionarios y contratistas. Se presenta para cada uno de los meses del trimestre el número de peticiones.

Tabla 9 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

Correos Escalonados	Correos
I Trim 2019	3.435
I Trim 2020	3.744

Tabla 9.1 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes I Trimestre 2020

Correos Escalonados	Correos
Enero	1.247
Febrero	1.094
Marzo	1.403

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se mide con el total de PQRDS recibidas a **I trimestre 2020** (17.421), de acuerdo con el número de días asignados en concordancia con lo establecido en la Ley.

Se evidencia que, según la fecha inicial pactada para los 6 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, se presentaron: 2 casos extemporáneos para el mes de enero, 1 posible caso para el mes de febrero y 3 posibles casos el mes de marzo, se encuentra pendiente por generar los respectivos informes, dado que la fecha límite es el 23 de abril.

Nota: Se responden de manera extemporánea 6 casos los cuales son:

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	5	0	5	38%
	4 a 5 días	8	0	8	62%
	8 a 10 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		13	0	13

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	146	0	146	79%
	4 a 5 días	6	0	6	3%
	8 a 10 días	33	0	33	18%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	TOTAL	185	0	185	100%





Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	1.905	0	1.905	60,42%
	4 a 5 días	341	0	341	10,82%
	8 a 10 días	616	0	616	19,54%
	12 a 15 días	285	0	285	9,04%
	16 a 30 días	6	0	6	0,19%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		3.153	0	3.153

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	3	0	3	43%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	1	0	1	14%
	16 a 30 días	3	0	3	43%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		7	0	7

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	19	0	19	95%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	1	0	1	5%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		20	0	20





Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes sin Seguimiento	1 a 3 días	97	0	97	27%
	4 a 5 días	76	0	76	21%
	8 a 10 días	180	0	180	49%
	12 a 15 días	13	0	13	4%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		366	0	366

El análisis general permite evidenciar que durante el **I trimestre de 2020** se recibieron **17.421** solicitudes de las cuales atención al ciudadano respondió **13.677** es decir que, del total de solicitudes recibidas el **91.03%** se respondió 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	2.181	13.677	15.858	58,25%	91,03%
4 a 5 días	773	0	773	20,65%	4,44%
8 a 10 días	484	0	484	12,93%	2,78%
12 a 15 días	218	0	218	5,82%	1,25%
16 a 30 días	88	0	88	2,35%	0,51%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	3.744	13.677	17.421	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **I trimestre de 2020**, se presentaron 6 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015.

Tabla 18 Casos con Respuesta Extemporánea

PERIODO	RADICADO	ÁREA
ENERO	20208010028082	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20208010021902	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
FEBRERO	20202430057372	Dirección de Generación de Conocimiento





PERIODO	RADICADO	ÁREA
MARZO	20204020065612	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20204020066272	Oficina Asesora Planeación e Innovación
	20202430068122	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel

2.3 Comportamiento Derechos de Petición

El consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (Constitución Política, Código Contencioso Administrativo o la Ley 1755 de 2015), presenta el siguiente comportamiento en el **I trimestre de 2020**.

Tabla 17 Derechos de Petición

PQRDS	I Trim 2019	I Trim 2020	Porcentaje
Derechos de Petición	3.416	3.691	98,58%
Reclamos	8	36	0,96%
Quejas	9	6	0,16%
Sugerencias	1	4	0,11%
Denuncias	1	7	0,19%
Total	3.435	3.744	100,00%

Tabla 17.1 Derechos de Petición por mes

PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	Total
Derechos de Petición	1.235	1.068	1.388	3.691
Reclamos	8	17	11	36
Quejas	2	4	0	6
Sugerencias	1	1	2	4
Denuncias	1	4	2	7
Total	1.247	1.094	1.403	3.744

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 el área de Atención al Ciudadano correspondiente al I trimestre de 2020 se realizan 15 traslados de solicitudes de información a otras Entidades.





· **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa (Ley 1712 de 2014, autodiagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión) debido a que se vulnera el derecho a la privacidad (Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales)**

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano para este periodo se presenta 1 caso de negación de información.

· **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada (Ley 1712 de 2014, autodiagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión)**

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano correspondiente a I trimestre de 2020 no se realizó solicitudes con negación de información por inexistencia de la misma.

3. Resultados Satisfacción

Como mecanismo de medición a la satisfacción, Minciencias realiza semestralmente la medición de la percepción a los usuarios, a través de encuestas de satisfacción trimestralmente.

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



Resultados Encuestas de satisfacción

I Trimestre de 2020 (84%)

Contamos con un universo 17.421 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 269 contactos se envió la encuesta a 1.076 contactos de los cuales 262 la respondieron.

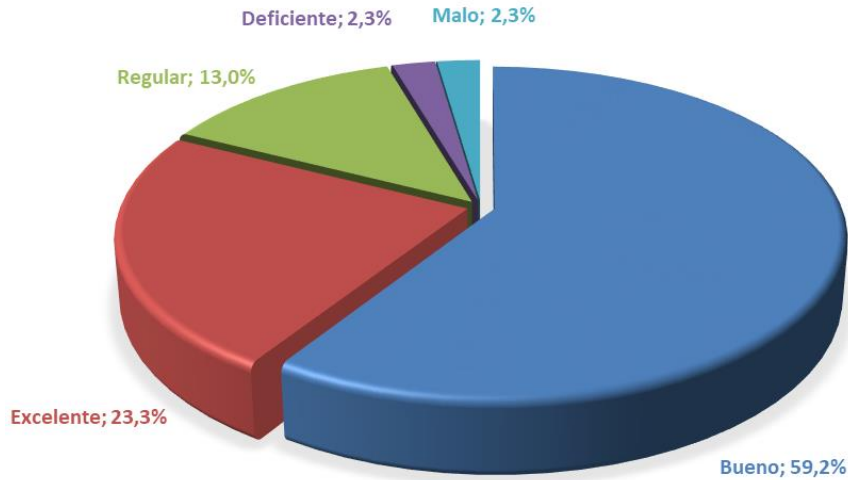
De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer trimestre de 2020, el **82.4%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por Minciencias

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Bueno	155	59,2%
Excelente	61	23,3%
Regular	34	13,0%
Deficiente	6	2,3%
Malo	6	2,3%
Total	262	100%





El resultado de la encuesta para el Primer Trimestre es el **82.4%**



Las causas de insatisfacción para este trimestre son:

Tipología de Comentarios		
Tipología	Cantidad	Porcentaje
No Responde	11	14%
Oportunidad	8	10%
Accesibilidad de la Información	8	10%
Problema Scienti / SIGP	6	8%
Tramites Largos	6	8%
Falta de claridad en la Encuesta	4	5%
Pertinencia	4	5%
Términos De Referencia Confusos	2	3%
Calidez en la atención	2	3%
Falta de Transparencia	1	1%
Calidad en la respuesta	1	1%
Presupuesto Insuficiente	1	1%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%
Total Comentarios	80	100%
Total encuestados	262	-





4. Conclusiones

Durante el I trimestre de 2020 a Entidad recibió un total de **17.421** requerimientos, mostrando una disminución de **6.917** en comparación con el I trimestre del año 2019, con un total de **24.338**.

Para este periodo se abrieron las siguientes convocatorias e invitaciones

- Hacia una mayor comprensión del conflicto armado, las víctimas y la historia reciente de Colombia
 - Convocatoria de movilidad académica con Europa
 - Invitación del Covid 19
 - Invitación de la fuerza Armada
 - Invitación a presentar propuesta para diseñar e implementar una estrategia de acompañamiento a docentes investigadores de Preescolar, Básica Y Media para la publicación de artículos científicos en revistas y publicaciones reconocidas por Minciencias"
 - Invitación a presentar propuesta para diseñar e implementar una estrategia de acompañamiento a docentes del sector oficial de educación Preescolar, Básica Y Media, para el fortalecimiento de competencias investigativas, pedagógicas y tecnológicas "
 - Invitación a presentar propuestas para administrar los proyectos de I+D+i derivados de instrumentos 1 propuestos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación – Minciencias para el sector Seguridad y Defensa "
 - Invitación a presentar propuestas para programa BMBF de intercambio de investigadores Colombia – Alemania
 - Invitación a presentar propuesta para la definición y puesta en marcha de un análisis de la política del Sistema Nacional de Innovación Agropecuaria SNIA- subsistema de extensión
-
- ✓ Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el anterior, se presenta una disminución de 6.917 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 24.338 a 17.421 solicitudes. Esta disminución se presenta porque para el I trimestre de 2020 se encontraba abierta la convocatoria de Medición de Grupos la cual generó 1.155 requerimientos.
 - ✓ El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el telefónico, con un total de 6.936, equivalente al 39.81%.
 - ✓ Para este periodo debido a la contingencia presentada por la apertura de la Invitación a presentar proyectos que contribuyan a la solución de problemáticas actuales de salud relacionadas con la pandemia de COVID-19 se respondieron 808 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano
 - ✓ El 78.11% (13.677) de las peticiones registradas en el periodo, fueron respondidas por el Equipo de Atención al Ciudadano.
 - ✓ El 46% de las solicitudes recibidas corresponden a Convocatorias.
 - ✓ Para este periodo se encontraban abiertas 6 Invitaciones y 2 convocatorias.
 - ✓ Dentro del periodo cerraron 6 convocatorias y 4 invitaciones.
 - ✓ Se remitieron a las áreas técnicas 3.744 solicitudes.
 - ✓ Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 17.421 el 91.03% se respondieron de 1 a 3 días hábiles. Las áreas técnicas responden el 97.65% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo a los términos de ley.

