



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Atención al Ciudadano
I Trimestre de 2021

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	17
2.4	Traslado o negación de información	17
3.	Resultados Satisfacción	18
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 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 Trimestre de 2021.





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



Durante el **I trimestre de 2021**, la Entidad recibió un total de **16.148** requerimientos, mostrando una disminución de 1.273 en comparación con el I trimestre del año 2020, con un total de 17.421.

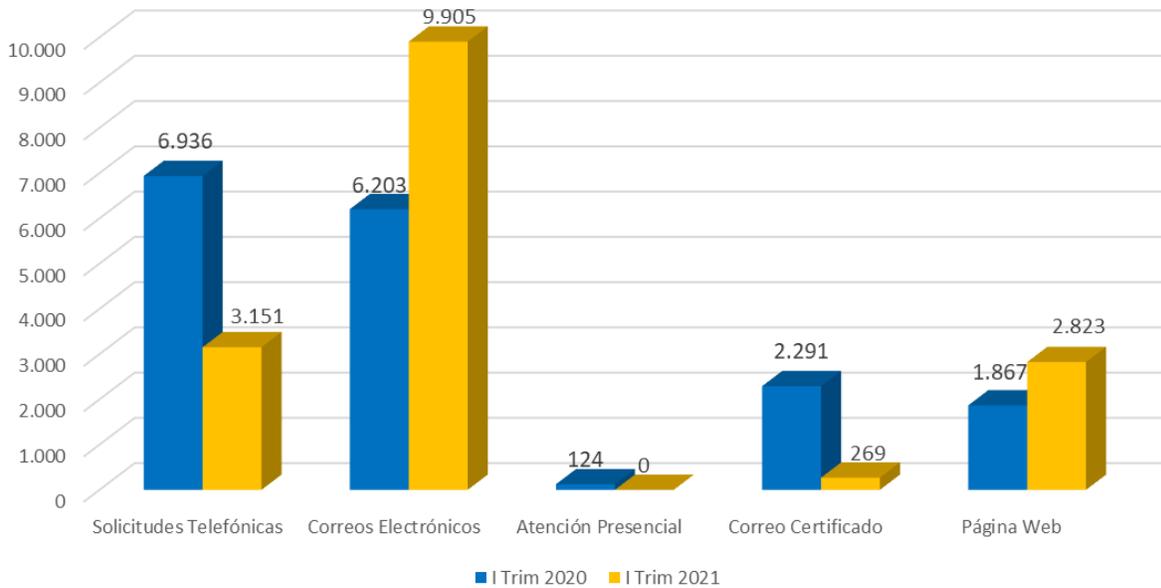
La distribución por canales para el **I Trimestre de 2021** se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	I Trim 2020	I Trim 2021	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	6.936	3.151	19,51%
Correos Electrónicos	6.203	9.905	61,34%
Atención Presencial	124	0	0,00%
Correo Certificado	2.291	269	1,67%
Página Web	1.867	2.823	17,48%
Total	17.421	16.148	100,00%



Grafica 1. Requerimientos recibidos por trimestre



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

Para el I trimestre 2021 el canal más significativo es el correo electrónico con el 61.34% de participación, evidenciando un aumento de 3.702 solicitudes en comparación del I trimestre de 2020.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2020

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2021
Solicitudes Telefónicas	826	1.141	1.184	3.151
Correos Electrónicos	2.179	3.379	4.347	9.905
Atención Presencial	0	0	0	0
Correo Certificado	25	135	109	269
Página Web	636	854	1.333	2.823
Total	3.666	5.509	6.973	16.148

Para el I trimestre 2021 se recibieron un total de 16.148 solicitudes, siendo marzo el mes con mayor número de solicitudes atendidas.

Para este periodo abrieron las siguientes 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

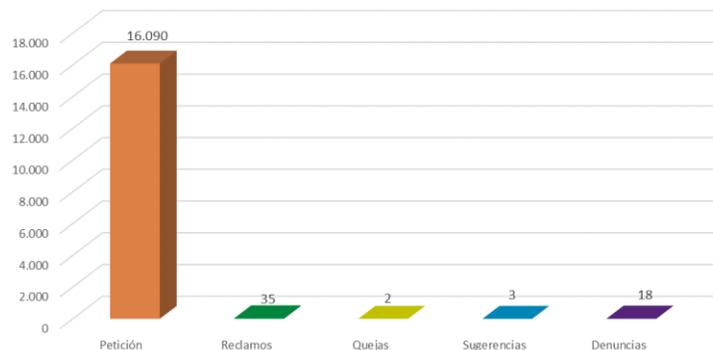
Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	I Trim 2020	I Trim 2021	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	13.677	10.183	62,84%
Petición	3.691	5.907	36,45%
Reclamos	36	35	0,22%
Quejas	6	2	0,01%
Sugerencias	4	3	0,02%
Denuncias	7	18	0,11%
Agradecimientos	89	57	0,35%
Total	17.510	16.205	100,00%

Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	I Trim 2020	I Trim 2021	Porcentaje
Petición	17.368	16.090	99,64%
Reclamos	36	35	0,22%
Quejas	6	2	0,01%
Sugerencias	4	3	0,02%
Denuncias	7	18	0,11%
Total	17.421	16.148	100,00%

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud





Nota: La siguiente tabla muestra el resultado 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 2.1 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

TIPOLOGIA	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2021	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	2.330	3.523	4.330	10.183	63%
Petición	1.321	1.965	2.621	5.907	36%
Reclamos	11	12	12	35	0%
Quejas	0	2	0	2	0%
Sugerencias	1	0	2	3	0%
Denuncias	3	7	8	18	0%
Agradecimientos	10	13	34	57	0%
Total	3.676	5.522	7.007	16.205	100%

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio **16.148** el 87.01% se respondieron de 1 a 3 días hábiles, el consolidado evidenció que el 63% de las solicitudes recibidas con corte del I trimestre de 2021 corresponde a Peticiones respondidas por Atención al Ciudadano.

A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el **I trimestre 2021**, por tipologías de acuerdo con el canal de atención:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	I Trimestre 2021
Reconocimiento de Actores	34	48	0	0	16	98
Convocatorias	1.077	4.028	0	167	1.010	6.282
Contraseña CvLAC	87	473	0	0	223	783
Formulario SIGP	24	55	0	0	5	84
Medición	204	450	0	0	195	849
Información Institucional	966	1.768	0	84	192	3.010
Pares Evaluadores	11	156	0	0	78	245
Publindex	16	152	0	0	18	186
Red ScienTI	615	1.925	0	2	458	3.000
Ondas	5	13	0	0	3	21
Deducción por inversión y donación	75	261	0	10	84	430
Exenciones de IVA	10	21	0	0	8	39
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	6	6	0	0	7	19
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	21	549	0	6	526	1.102
Total	3.151	9.905	0	269	2.823	16.148



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 2021 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	3.151
--------------------------------	-------

Tema	I Trim 2020	I Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	66	34	1,1%
Convocatorias	3243	1.077	34,2%
Contraseña CvLAC	83	87	2,8%
Formulario SIGP	39	24	0,8%
Medición	238	204	6,5%
Información Institucional	2064	966	30,7%
Pares Evaluadores	16	11	0,3%
Publindex	63	16	0,5%
Red ScienTI	1011	615	19,5%
Ondas	12	5	0,2%
Deducción por inversión y donación	55	75	2,4%
Exenciones de IVA	8	10	0,3%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	6	6	0,2%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	32	21	0,7%
Total	6.936	3.151	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2021
Reconocimiento de Actores	4	15	15	34
Convocatorias	541	204	332	1.077
Contraseña CvLAC	20	35	32	87
Formulario SIGP	1	9	14	24
Medición	11	44	149	204
Información Institucional	154	516	296	966
Pares Evaluadores	1	4	6	11
Publindex	5	4	7	16
Red ScienTI	64	273	278	615
Ondas	1	1	3	5
Deducción por inversión y donación	14	19	42	75
Exenciones de IVA	0	4	6	10
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	2	1	6
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	7	11	3	21
Total	826	1.141	1.184	3.151



- **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 2020	I Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	33	48	0,5%
Convocatorias	2.373	4.028	40,7%
Contraseña CvLAC	683	473	4,8%
Formulario SIGP	44	55	0,6%
Medición	270	450	4,5%
Información Institucional	1.000	1.768	17,8%
Pares Evaluadores	14	156	1,6%
Publindex	160	152	1,5%
Red ScienTI	1.293	1.925	19,4%
Ondas	20	13	0,1%
Deducción por inversión y donación	256	261	2,6%
Exenciones de IVA	10	21	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	10	6	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	37	549	5,5%
Total	6.203	9.905	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2021
Reconocimiento de Actores	11	23	14	48
Convocatorias	992	1316	1720	4.028
Contraseña CvLAC	110	196	167	473
Formulario SIGP	13	19	23	55
Medición	40	70	340	450
Información Institucional	527	690	551	1.768
Pares Evaluadores	20	52	84	156
Publindex	38	67	47	152
Red ScienTI	297	667	961	1.925
Ondas	2	7	4	13
Deducción por inversión y donación	48	75	138	261
Exenciones de IVA	6	9	6	21
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	2	2	6
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	73	186	290	549
Total	2.179	3.379	4.347	9.905



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

Tabla 6. Total, requerimientos recibidos canal presencial

Tema	I Trim 2020	I Trim 2021
Reconocimiento de Actores	3	0
Convocatorias	68	0
Contraseña CvLAC	1	0
Formulario SIGP	1	0
Medición	8	0
Información Institucional	29	0
Pares Evaluadores	0	0
Publindex	1	0
Red ScienTI	10	0
Ondas	1	0
Deducción por inversión y donación	0	0
Exenciones de IVA	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0
Unidades I+D+i	0	0
Regalías	2	0
Total	124	0

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



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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	I Trim 2020	I Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	0,0%
Convocatorias	1.458	167	62,1%
Contraseña CvLAC	1	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	7	0	0,0%
Información Institucional	742	84	31,2%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	3	0	0,0%
Red ScienTI	5	2	0,7%
Ondas	0	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	5	10	3,7%
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	6	2,2%
Total	2.291	269	100,0%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correspondencia certificada por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2021
Reconocimiento de Actores	0	0	0	0
Convocatorias	14	93	60	167
Contraseña CvLAC	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0
Medición	0	0	0	0
Información Institucional	11	33	40	84
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	0	0	0	0
Red ScienTI	0	2	0	2
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	0	2	8	10
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	5	1	6
Total	25	135	109	269



- **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 2020	I Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	5	16	0,6%
Convocatorias	935	1.010	35,8%
Contraseña CvLAC	27	223	7,9%
Formulario SIGP	10	5	0,2%
Medición	83	195	6,9%
Información Institucional	203	192	6,8%
Pares Evaluadores	3	78	2,8%
Publindex	10	18	0,6%
Red ScienTI	93	458	16,2%
Ondas	3	3	0,1%
Deducción por inversión y donación	53	84	3,0%
Exenciones de IVA	3	8	0,3%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	7	0,2%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	435	526	18,6%
Total	1.867	2.823	100,0%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2021
Reconocimiento de Actores	3	3	10	16
Convocatorias	286	254	470	1.010
Contraseña CvLAC	23	51	149	223
Formulario SIGP	0	0	5	5
Medición	14	25	156	195
Información Institucional	55	87	50	192
Pares Evaluadores	9	48	21	78
Publindex	6	3	9	18
Red ScienTI	88	102	268	458
Ondas	1	0	2	3
Deducción por inversión y donación	19	12	53	84
Exenciones de IVA	6	2	0	8
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	7	0	0	7
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	119	267	140	526
Total	636	854	1.333	2.823



Peticiones Escaladas: Peticiones escaladas por correo electrónico desde el Atención al ciudadano a funcionarios y contratistas.

Tabla 9 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

Correos Escalonados	Correos
I Trim 2020	4.684
I Trim 2021	5.965

Se presenta para cada uno de los meses del trimestre el número de peticiones.

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

Correos Escalonados	Correos
Enero	1.336
Febrero	1.986
Marzo	2.643

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se mide con el total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas, para el **I Trimestre de 2021** se remitieron **5.965** de total de solicitudes recibidas.

I Trimestre de 2021	
PQRDS	5.965
Solicitudes Recibidas	16.148
Casos Extemporáneos	0
Oportunidad Respuesta	100,00%

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 deben generar los respectivos informes en las siguientes fechas:

Informe Enero (En revisión)

Informe Febrero

Informe Marzo

De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 100% 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

Nota: Para este informe no se reportan casos extemporáneos puesto que el Informe de Enero se encuentra en revisión y de acuerdo con el Decreto 491 de 2020, para generar el informe de Febrero se debe hacer posterior al 14 de Abril y para Marzo 14 de Mayo de 2021.

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	11	0	11	85%
	4 a 5 días	2	0	2	15%
	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	314	0	314	60%
	4 a 5 días	36	0	36	7%
	8 a 10 días	176	0	176	33%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		526	0	526



Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	683	0	683	53,03%
	4 a 5 días	131	0	131	10,17%
	8 a 10 días	260	0	260	20,19%
	12 a 15 días	214	0	214	16,61%
	16 a 30 días	0	0	0	0,00%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		1.288	0	1.288

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	2.769	0	2.769	69,45%
	4 a 5 días	273	0	273	6,85%
	8 a 10 días	515	0	515	12,92%
	12 a 15 días	250	0	250	6,27%
	16 a 30 días	180	0	180	4,51%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		3.987	0	3987

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	34	0	34	94%
	4 a 5 días	2	0	2	6%
	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		36	0	36



Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes sin Seguimiento	1 a 3 días	56	0	56	48,7%
	4 a 5 días	14	0	14	12,2%
	8 a 10 días	45	0	45	39,1%
	12 a 15 días	0	0	0	0,0%
	16 a 30 días	0	0	0	0,0%
	Mayor a 30	0	0	0	0,0%
	TOTAL		115	0	115

El análisis general permite evidenciar que durante el **I trimestre de 201** se recibieron **16.148** solicitudes de las cuales fueron escaladas a las áreas técnicas **5.965** y atención al ciudadano respondió **10.183** es decir que, del total de solicitudes recibidas el **87.01%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atn. Ciudadano	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQDRS	General			
1 a 3 días	3.867	10.183	14.050	64,83%	87,01%
4 a 7 días	809	0	809	13,56%	5,01%
8 a 11 días	596	0	596	9,99%	3,69%
12 a 15 días	423	0	423	7,09%	2,62%
16 a 30 días	270	0	270	4,53%	1,67%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	5.965	10.183	16.148	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **I trimestre de 2021**, no se reportan casos extemporáneos fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020. De acuerdo con los periodos revisados.

Tabla 17 Casos con Respuesta Extemporánea

Para este informe no se reportan casos extemporáneos puesto que el Informe de Enero se encuentra en revisión y de acuerdo con el Decreto 491 de 2020, para generar el informe de febrero se debe hacer posterior al 14 de Abril y para marzo 14 de Mayo de 2021.



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 2021**.

Tabla 18 Derechos de Petición

PQRDS	I Trim 2020	I Trim 2021	Porcentaje
Derechos de Petición	3.691	5.907	99,03%
Reclamos	36	35	0,59%
Quejas	6	2	0,03%
Sugerencias	4	3	0,05%
Denuncias	7	18	0,30%
Total	3.744	5.965	100,00%

Tabla 18.1 Derechos de Petición por mes

PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2021
Derechos de Petición	1.321	1.965	2.621	5.907
Reclamos	11	12	12	35
Quejas	0	2	0	2
Sugerencias	1	0	2	3
Denuncias	3	7	8	18
Total	1.336	1.986	2.643	5.965

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 2021 se realizan 67 traslados de solicitudes de información a otras Entidades.

- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa (Ley 1712 de 2014, auto-diagnóstico 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 el área de Atención al Ciudadano correspondiente a I trimestre de 202, 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 de los grupos de valor y de interés, a través de encuestas de satisfacción.

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

Resultados Encuestas de satisfacción

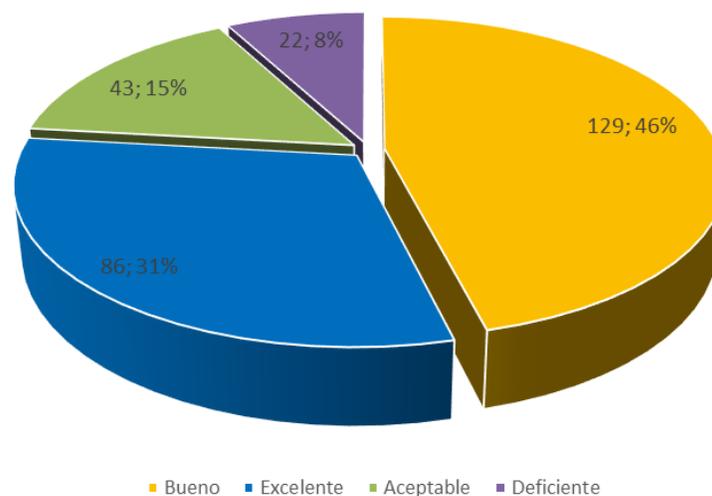
II Semestre de 2020 (83%)

Contamos con un universo 41.147 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 280 la respondieron.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2020, el **77%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Calificación Ministerio	Cantidad	Porcentaje
Bueno	129	46%
Excelente	86	31%
Aceptable	43	15%
Deficiente	22	8%
Total	280	100%

El resultado de la encuesta para el Segundo Semestre de 2020 es el **77%**.





Las causas de insatisfacción para este trimestre son:

Tipología	II 2019	% II 2019	I 2020	% I 2020	II 2020	% II 2020	Diferencia II Semestre 2019 -2020
Problema Scienti / SIGP	53	22%	10	5%	9	6,0%	-16,0%
Tramites Largos	15	6%	6	3%	0	0,0%	-6,0%
Accesibilidad de la Información	44	19%	39	20%	27	18,1%	-0,9%
Oportunidad	32	14%	24	12%	47	31,5%	17,5%
No Responde	0	0%	15	8%	0	0,0%	0,0%
Calidad en la respuesta	40	17%	17	9%	18	12,1%	-4,9%
Términos De Referencia Confusos	3	1%	2	1%	11	7,4%	6,4%
Calidez en la atención	6	3%	16	8%	2	1,3%	-1,7%
Pertinencia	38	16%	16	8%	30	20,1%	4,1%
Falta de Transparencia	4	2%	2	1%	4	2,7%	0,7%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%	0	0%	0	0,0%	0,0%
Presupuesto Insuficiente	0	0%	0	0%	0	0,0%	0,0%
Falta de claridad en la Encuesta	2	1%	9	5%	1	0,7%	-0,3%

4. Conclusiones

Durante el I trimestre de 2021 la Entidad recibió un total de **16.148** requerimientos, mostrando una disminución de **1.273** en comparación con el I trimestre del año 2020, con un total de **17.421**.

- Comparando las PQRSD del I Trimestre de 2020 con el I Trimestre de 2021, se presenta una disminución de 1.273 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 17.421 solicitudes a 16.148.
- Para este periodo se recibieron 16.148 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 10.183 es decir el 63% del total recibido.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 5.965 solicitudes, un aumento de 2.221 solicitudes escaladas en comparación al I Trimestre de 2020 con 3.744.
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 16.148 el 87.01% se respondieron de 1 a 3 días hábiles. Las áreas técnicas responden el 95.47% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el I Trimestre de 2021 del total de solicitudes 16.148 recibidas, se reciben 35 reclamos, comparando este dato con el I Trimestre de 2020 se presenta una disminución de 1 solicitud.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 9.905, equivalente al 61.34%.
- Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 573 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano
- El 63% (10.183) de las peticiones registradas en el periodo, fueron respondidas por el Equipo de Atención al Ciudadano.

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