



El conocimiento  
es de todos

Minciencias

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



**Atención al Ciudadano**  
I Trimestre de 2022

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 .....	9
2.2	Oportunidad de Respuesta a PQRDS .....	15
2.3	Comportamiento Derechos de Petición.....	24
2.4	Traslado o negación de información.....	24
3.	Resultados Satisfacción.....	25
4.	Conclusiones .....	26



## 1. Introducción

La atención al ciudadano y grupos de valor de calidad se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan los ciudadanos y grupos de valor frente a los servicios prestados por la entidad; con el fin de orientar sus acciones, para brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de un Ministerio, íntegro, efectivo e innovador.

El presente informe permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidas y atendidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Igualmente analiza la oportunidad de respuesta de acuerdo con la normatividad establecida en el periodo del **I Trimestre de 2022**.





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



Durante el **I trimestre de 2022**, la Entidad recibió un total de **17.249** requerimientos, mostrando una disminución de 1.101 en comparación con el **I trimestre del año 2021**, con un total de **16.148**.

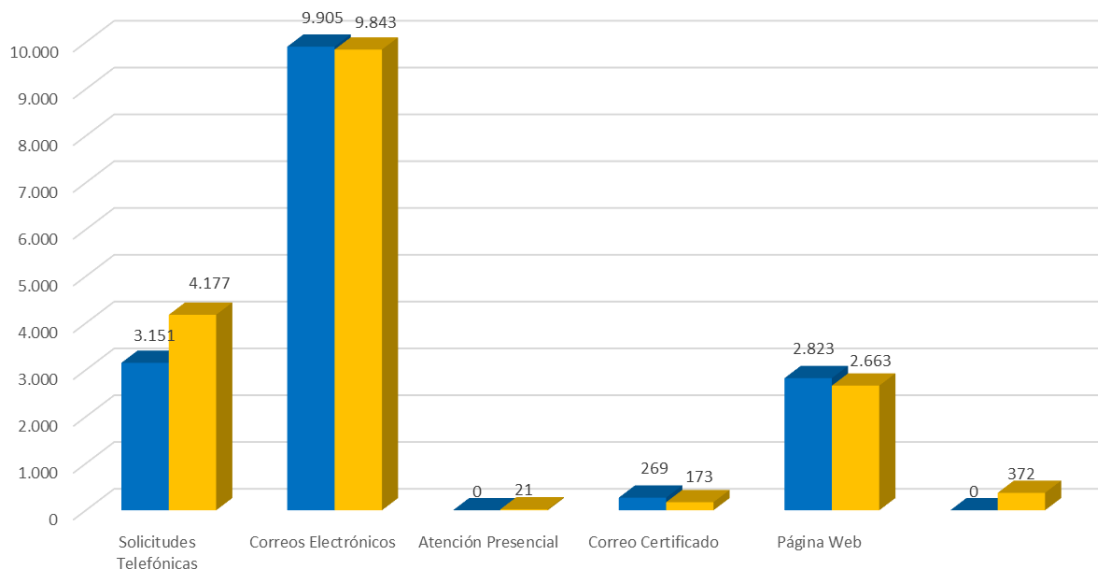
La distribución por canales para el **I Trimestre de 2022** se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	I Trim 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	3.151	4.177	24,22%
Correos Electrónicos	9.905	9.843	57,06%
Atención Presencial	0	21	0,12%
Correo Certificado	269	173	1,00%
Página Web	2.823	2.663	15,44%
Chat	0	372	2,16%
Total	16.148	17.249	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 2022** el canal más significativo es el correo electrónico con el **57.06%** de participación, evidenciando una disminución de 62 solicitudes en comparación del **I trimestre de 2021**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2021

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2022	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	1.428	1.356	1.393	4.177	24,22%
Correos Electrónicos	2.777	3.194	3.872	9.843	57,06%
Atención Presencial	3	10	8	21	0,12%
Correo Certificado	38	61	74	173	1,00%
Página Web	783	878	1.002	2.663	15,44%
Chat	105	131	136	372	2,16%
Total	5.134	5.630	6.485	17.249	100,00%

Para el **I trimestre 2022** se recibieron un total de **17.249** solicitudes, siendo marzo el mes con mayor número de solicitudes atendidas, esto por motivo del cierre de la Convocatoria de Medición de Grupos.

Para este periodo abrieron las siguientes convocatorias

**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

**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

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	I Trim 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	10.183	11.601	67,19%
Petición	5.907	5.436	31,49%
Reclamos	35	195	1,13%
Quejas	2	2	0,01%
Sugerencias	3	1	0,01%
Denuncias	18	14	0,08%
Agradecimientos	57	16	0,09%
Total	16.205	17.265	100%

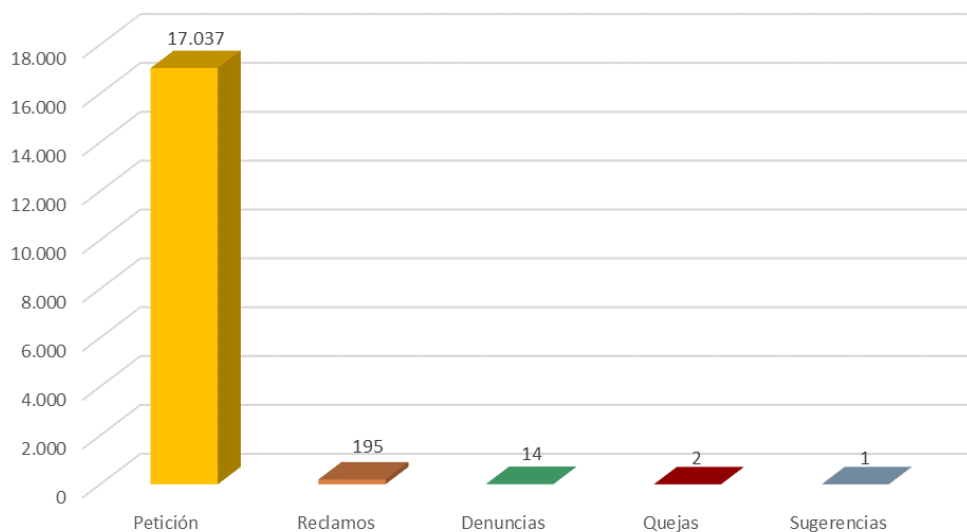
Total, de PQRDS por tipo de solicitud





TIPOLOGIA	I Trim 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Petición	16.090	17.037	98,77%
Reclamos	35	195	1,13%
Quejas	2	2	0,01%
Sugerencias	3	1	0,01%
Denuncias	18	14	0,08%
Total	16.148	17.249	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 2022	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	3.450	3.735	4.416	11.601	67,19%
Petición	1.566	1.851	2.019	5.436	31,49%
Reclamos	114	42	39	195	1,13%
Quejas	1	0	1	2	0,01%
Sugerencias	0	0	1	1	0,01%
Denuncias	3	2	9	14	0,08%
Agradecimientos	5	6	5	16	0,09%
Total	5.139	5.636	6.490	17.265	100%

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio **17.249** el **89.45%** se respondieron de 1 a 3 días hábiles, el consolidado evidenció que el



67% de las solicitudes recibidas con corte del I trimestre de 2022 corresponde a Peticiones respondidas por Atención al Ciudadano.

A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el I trimestre 2022, por tipologías de acuerdo con el canal de atención:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	Chat	I Trimestre 2022
Reconocimiento de Actores	28	31	1	0	8	1	69
Convocatorias	1.761	5.135	8	84	1.155	298	8.441
Contraseña CvLAC	42	186	0	1	547	1	777
Formulario SIGP	76	91	0	0	19	4	190
Medición	297	307	0	1	206	4	815
Información Institucional	1.101	1.171	8	82	201	46	2.609
Pares Evaluadores	37	122	2	0	59	0	220
Publindex	32	143	0	1	10	2	188
Red ScienTI	728	1.311	2	0	400	16	2.457
Ondas	4	20	0	1	0	0	25
Deducción por inversión y donación	32	73	0	0	18	0	123
Exenciones de IVA	1	7	0	0	1	0	9
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	26	19	0	0	2	0	47
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0
Regalías	12	1.227	0	3	37	0	1.279
<b>Total</b>	<b>4.177</b>	<b>9.843</b>	<b>21</b>	<b>173</b>	<b>2.663</b>	<b>372</b>	<b>17.249</b>





## 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 2022** 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	4.177
--------------------------------	-------

Tema	I Trim 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	34	28	0,7%
Convocatorias	1.077	1.761	42,2%
Contraseña CvLAC	87	42	1,0%
Formulario SIGP	24	76	1,8%
Medición	204	297	7,1%
Información Institucional	966	1.101	26,4%
Pares Evaluadores	11	37	0,9%
Publindex	16	32	0,8%
Red ScienTI	615	728	17,4%
Ondas	5	4	0,1%
Deducción por inversión y donación	75	32	0,8%
Exenciones de IVA	10	1	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	6	26	0,6%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	21	12	0,3%
Total	3.151	4.177	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	11	11	6	28	0,7%
Convocatorias	621	582	558	1.761	42,2%
Contraseña CvLAC	17	12	13	42	1,0%
Formulario SIGP	6	14	56	76	1,8%
Medición	151	83	63	297	7,1%
Información Institucional	303	391	407	1.101	26,4%
Pares Evaluadores	16	12	9	37	0,9%
Publindex	16	7	9	32	0,8%
Red ScienTI	270	229	229	728	17,4%
Ondas	0	4	0	4	0,1%
Deducción por inversión y donación	9	5	18	32	0,8%
Exenciones de IVA	1	0	0	1	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	2	23	26	0,6%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	6	4	2	12	0,3%
Total	1.428	1.356	1.393	4.177	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 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	48	31	0,3%
Convocatorias	4.028	5.135	52,2%
Contraseña CvLAC	473	186	1,9%
Formulario SIGP	55	91	0,9%
Medición	450	307	3,1%
Información Institucional	1.768	1.171	11,9%
Pares Evaluadores	156	122	1,2%
Publindex	152	143	1,5%
Red ScienTI	1.925	1.311	13,3%
Ondas	13	20	0,2%
Deducción por inversión y donación	261	73	0,7%
Exenciones de IVA	21	7	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	6	19	0,2%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	549	1.227	12,5%
<b>Total</b>	<b>9.905</b>	<b>9.843</b>	<b>100%</b>

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	12	16	3	31	0,3%
Convocatorias	1300	1574	2261	5.135	52,2%
Contraseña CvLAC	36	67	83	186	1,9%
Formulario SIGP	10	22	59	91	0,9%
Medición	139	88	80	307	3,1%
Información Institucional	290	442	439	1.171	11,9%
Pares Evaluadores	51	46	25	122	1,2%
Publindex	50	42	51	143	1,5%
Red ScienTI	416	473	422	1.311	13,3%
Ondas	3	8	9	20	0,2%
Deducción por inversión y donación	27	15	31	73	0,7%
Exenciones de IVA	2	5	0	7	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	4	15	19	0,2%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	441	392	394	1.227	12,5%
<b>Total</b>	<b>2.777</b>	<b>3.194</b>	<b>3.872</b>	<b>9.843</b>	<b>100%</b>



- **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 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	1	4,8%
Convocatorias	0	8	38,1%
Contraseña CvLAC	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	0	0	0,0%
Información Institucional	0	8	38,1%
Pares Evaluadores	0	2	9,5%
Publindex	0	0	0,0%
Red ScienTI	0	2	9,5%
Ondas	0	0	0,0%
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	0,0%
<b>Total</b>	0	21	100%

**Tabla 6.1** Total requerimientos recibidos en atención presencial por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	1	1	4,8%
Convocatorias	2	5	1	8	38,1%
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0,0%
Medición	0	0	0	0	0,0%
Información Institucional	1	4	3	8	38,1%
Pares Evaluadores	0	1	1	2	9,5%
Publindex	0	0	0	0	0,0%
Red ScienTI	0	0	2	2	9,5%
Ondas	0	0	0	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0,0%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	0	0	0	0	0,0%
<b>Total</b>	3	10	8	21	100%

**Nota:** Por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad habilitó el canal presencial desde el mes de septiembre de 2021.



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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	I Trim 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	0,0%
Convocatorias	167	84	48,6%
Contraseña CvLAC	0	1	0,6%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	0	1	0,6%
Información Institucional	84	82	47,4%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	0	1	0,6%
Red ScienTI	2	0	0,0%
Ondas	0	1	0,6%
Deducción por inversión y donación	10	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	6	3	1,7%
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>173</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	14	28	42	84	48,6%
Contraseña CvLAC	1	0	0	1	0,6%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0,0%
Medición	0	0	1	1	0,6%
Información Institucional	22	30	30	82	47,4%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Publindex	1	0	0	1	0,6%
Red ScienTI	0	0	0	0	0,0%
Ondas	0	1	0	1	0,6%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0,0%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	0	2	1	3	1,7%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>61</b>	<b>74</b>	<b>173</b>	<b>100,0%</b>



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

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos página web

Tema	I Trim 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	16	8	0,3%
Convocatorias	1.010	1.155	43,4%
Contraseña CvLAC	223	547	20,5%
Formulario SIGP	5	19	0,7%
Medición	195	206	7,7%
Información Institucional	192	201	7,5%
Pares Evaluadores	78	59	2,2%
Publindex	18	10	0,4%
Red ScienTI	458	400	15,0%
Ondas	3	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	84	18	0,7%
Exenciones de IVA	8	1	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	7	2	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	526	37	1,4%
<b>Total</b>	<b>2.823</b>	<b>2.663</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	2	4	2	8	0,3%
Convocatorias	303	383	469	1.155	43,4%
Contraseña CvLAC	157	196	194	547	20,5%
Formulario SIGP	1	6	12	19	0,7%
Medición	130	55	21	206	7,7%
Información Institucional	74	52	75	201	7,5%
Pares Evaluadores	16	26	17	59	2,2%
Publindex	3	3	4	10	0,4%
Red ScienTI	74	137	189	400	15,0%
Ondas	0	0	0	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	10	3	5	18	0,7%
Exenciones de IVA	0	1	0	1	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	0	1	2	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	12	12	13	37	1,4%
<b>Total</b>	<b>783</b>	<b>878</b>	<b>1.002</b>	<b>2.663</b>	<b>100,0%</b>



- **Chat:** Solicitudes recibidas a través nuestra página web <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat-minciencias>

**Tabla 9.** Total, requerimientos recibidos por Chat

Tema	I Trim 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	1	0%
Convocatorias	0	298	80%
Contraseña CvLAC	0	1	0%
Formulario SIGP	0	4	1%
Medición	0	4	1%
Información Institucional	0	46	12%
Pares Evaluadores	0	0	0%
Publindex	0	2	1%
Red ScienTI	0	16	4%
Ondas	0	0	0%
Deducción por inversión y donación	0	0	0%
Exenciones de IVA	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0%
Regalías	0	0	0%
<b>Total</b>	0	372	100%

**Tabla 9.1** Total requerimientos recibidos por Chat

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2022	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	1	1	0%
Convocatorias	105	131	62	298	80%
Contraseña CvLAC	0	0	1	1	0%
Formulario SIGP	0	0	4	4	1%
Medición	0	0	4	4	1%
Información Institucional	0	0	46	46	12%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0%
Publindex	0	0	2	2	1%
Red ScienTI	0	0	16	16	4%
Ondas	0	0	0	0	0%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0%
Regalías	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	105	131	136	372	100%



**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 2021	5.965
I Trim 2022	5.648

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 I Trimestre 2022

Correos Escalonados	Correos
Enero	1.684
Febrero	1.895
Marzo	2.069

## 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 2022** se remitieron **5.648** de total de solicitudes recibidas.

### I Trimestre de 2022

PQRDS	5.648
Solicitudes Recibidas	17.249
Casos Extemporáneos	130
Oportunidad Respuesta	99,25%

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 en la Ley.

Para este informe se reportan 130 casos extemporáneos de acuerdo con el memorando No 20224020118473 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de enero de 2022, para generar el informe de febrero se debe hacer posterior al 12 de abril y para marzo 16 de Mayo de 2022.

Del total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el **99.25%** 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, las bases se encuentran en revisión para generar informes.

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

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	21	0	21	46%
	4 a 5 días	24	0	24	52%
	8 a 10 días	1	0	1	2%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		46	0	46

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

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	171	0	171	71%
	4 a 5 días	8	0	8	3%
	8 a 10 días	55	0	55	23%
	12 a 15 días	7	0	7	3%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		241	0	241

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

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	691	0	691	59,42%
	4 a 5 días	74	0	74	6,36%
	8 a 10 días	169	0	169	14,53%
	12 a 15 días	186	0	186	15,99%
	16 a 30 días	43	0	43	3,70%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>		1.163	0	1.163





Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	2.756	0	2.756	66,67%
	4 a 5 días	330	0	330	7,98%
	8 a 10 días	553	0	553	13,38%
	12 a 15 días	238	0	238	5,76%
	16 a 30 días	179	0	179	4,33%
	Mayor a 30	78	0	78	1,89%
	<b>TOTAL</b>		4.134	0	4134

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	47	0	47	94%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	2	0	2	4%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	1	0	1	2%
	<b>TOTAL</b>		50	0	50

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes sin Seguimiento	1 a 3 días	13	0	13	92,9%
	4 a 5 días	1	0	1	7,1%
	8 a 10 días	0	0	0	0,0%
	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%
	<b>TOTAL</b>		14	0	14

El análisis general permite evidenciar que durante el **I trimestre de 2022** se recibieron **17.249** solicitudes de las cuales fueron escaladas a las áreas técnicas **5.648** y atención al ciudadano respondió **11.601**.

Del total de solicitudes recibidas el **89.45%** 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	3.829	11.601	15.430	67,79%	89,45%
4 a 7 días	725	0	725	12,84%	4,20%
8 a 11 días	480	0	480	8,50%	2,78%
12 a 15 días	340	0	340	6,02%	1,97%
16 a 30 días	274	0	274	4,85%	1,59%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	5.648	11.601	17.249	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **I trimestre de 2022**, se reportan 130 casos extemporáneos fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.

Tabla 17 Casos con Respuesta Extemporánea

- Informe Enero No 20224020118473 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de enero de 2022

RADICADO	ÁREA	DEPENDENCIA
20224020007272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
2022430007342	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020007642	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
2022430007652	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020007692	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
20224020007842	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020008032	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
20224020008162	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020008262	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020008462	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
20224020008542	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020008602	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN



RADICADO	ÁREA	DEPENDENCIA
20224020008872	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020008942	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
20224020008952	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20224020008962	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20224020009002	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20224020009452	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	INTERNACIONALIZACIÓN
20224020025842	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020025992	Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento	VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO
20224020026472	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20222430023492	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
20224020026132	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020026772	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020027312	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020027572	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430028122	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020028232	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020028832	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20222430030572	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020030782	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS
20222430031272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020032792	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430033312	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
20222430033642	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel



RADICADO	ÁREA	DEPENDENCIA
20222430033892	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20222430033932	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
20224020033972	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020034402	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020019242	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20222430019442	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
20224020019462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020020012	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
20222430020302	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430020322	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430020422	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS
20224020020442	Dirección de Vocaciones y Formación en CTeI	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
20224020020962	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20222430021772	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020022562	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN
20224020010242	Dirección de Vocaciones y Formación en CTeI	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
20224020010412	Dirección de Vocaciones y Formación en CTeI	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
20224020010792	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020010852	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
20224020011312	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020011442	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020011752	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS
20224020011982	Dirección de Vocaciones y Formación en CTeI	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI



El conocimiento  
es de todos

Mincienias

RADICADO	ÁREA	DEPENDENCIA
20222430012642	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020012992	Dirección de Vocaciones y Formación en CTeI	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
20222430013472	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020013782	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
20224020000222	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN
20222430000292	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020000312	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020000342	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20222430000452	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020000682	Dirección de Vocaciones y Formación en CTeI	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
20224020000802	Oficina Asesora Planeación e Innovación	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL
20222430000912	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430001042	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430001112	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20222430001482	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020001742	Dirección de Vocaciones y Formación en CTeI	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
20224020001792	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020001812	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020001822	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020001962	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20222430002022	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430002082	Dirección de Vocaciones y Formación en CTeI	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
20224020002292	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD



RADICADO	ÁREA	DEPENDENCIA
20222430002422	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20222430002482	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020002502	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20222430002522	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020002692	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20222430002872	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430003192	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
20224020003292	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20222430003302	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020014922	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020015052	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020015372	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020015682	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20224020015812	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20224020015902	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
20224020016492	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
20224020016542	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020016612	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20222430016782	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20224020018042	Oficina Asesora Comunicaciones	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
20222430018432	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020018732	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
20224020018772	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD



RADICADO	ÁREA	DEPENDENCIA
20224020018882	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
20224020019032	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020003412	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS
20224020003432	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020003482	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020003642	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
20224020003732	Oficina de Tecnologías y sistemas de Información	OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
20224020003742	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430004122	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20222430004262	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020004742	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020004862	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020005012	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	FORMACIÓN ALTO NIVEL
20222430005192	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020005402	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020005412	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / CIENCIAS NATURALES
20224020005442	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020005452	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020005622	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020005732	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020005832	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
20224020006052	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
20224020006072	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN



RADICADO	ÁREA	DEPENDENCIA
20224020006222	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20224020006312	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20224020006582	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO

Nota: Para generar el informe de febrero se debe hacer posterior al 12 de abril y para marzo posterior al 16 de mayo de 2022.

### 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 2022**.

Tabla 18 Derechos de Petición

PQRDS	I Trim 2021	I Trim 2022	Porcentaje
Derechos de Petición	5.907	5.436	96,25%
Reclamos	35	195	3,45%
Quejas	2	2	0,04%
Sugerencias	3	1	0,02%
Denuncias	18	14	0,25%
<b>Total</b>	<b>5.965</b>	<b>5.648</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 18.1 Derechos de Petición por mes

PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	Total I Trim 2022	Porcentaje
Derechos de Petición	1.566	1.851	2.019	5.436	96,25%
Reclamos	114	42	39	195	3,45%
Quejas	1	0	1	2	0,04%
Sugerencias	0	0	1	1	0,02%
Denuncias	3	2	9	14	0,25%
<b>Total</b>	<b>1.684</b>	<b>1.895</b>	<b>2.069</b>	<b>5.648</b>	<b>100,00%</b>

### 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 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 presentaron 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 el área de Atención al Ciudadano correspondiente a I trimestre de 2022, se realiza 1 solicitud con negación de información por inexistencia de esta.

**3. Resultados Satisfacción**

Nota: Para este informe se relaciona última Encuesta realizada en la Entidad

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 2021 se presenta a continuación:

**Resultados Encuestas de satisfacción**

**II Semestre de 2021 (78%)**

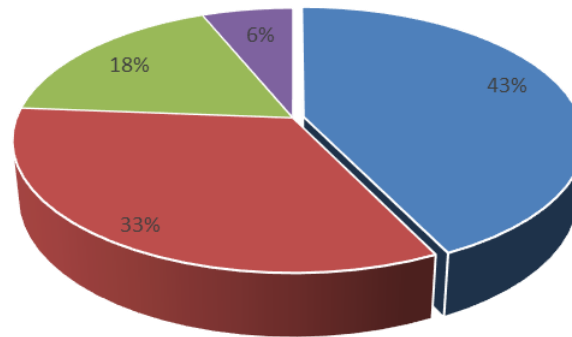
Contamos con un universo **100.612** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo **272** contactos se envió la encuesta a **100.130** contactos de los cuales **1.035** la respondieron.

La muestra representativa corresponde a un 90% de confianza y 5% de error.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2021, el **76%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Cómo calificaría al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en cuanto a sus trámites y servicios	Cantidad	Porcentaje
Excelente	346	33%
Bueno	443	43%
Aceptable	182	18%
Deficiente	64	6%
Total	1.035	100%

El resultado de la encuesta para el Segundo Semestre de 2021 es el **76%**



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente

Las causas de insatisfacción para el segundo semestre son:

Tipología	II 2019	% II 2019	I 2020	% I 2020	II 2020	% II 2020	I 2021	% I 2021	II 2021	% II 2021	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	53	22,00%	10	5,00%	9	6,00%	11	8,70%	36	3,48%	-2,52%
Tramites Largos	15	6,00%	6	3,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,06%	1,06%
Accesibilidad de la Información	44	19,00%	39	20,00%	27	18,10%	31	24,60%	119	11,50%	-6,60%
Oportunidad	32	14,00%	24	12,00%	47	31,50%	33	26,20%	70	6,76%	-24,74%
Calidad en la respuesta	40	17,00%	17	9,00%	18	12,10%	22	17,50%	39	3,77%	-8,33%
Términos De Referencia Confusos	3	1,00%	2	1,00%	11	7,40%	4	3,20%	9	0,87%	-6,53%
Calidez en la atención	6	3,00%	16	8,00%	2	1,30%	1	0,80%	13	1,26%	-0,04%
Pertinencia	38	16,00%	16	8,00%	30	20,10%	21	16,70%	80	7,73%	-12,37%
Falta de Transparencia	4	2,00%	2	1,00%	4	2,70%	2	1,60%	15	1,45%	-1,25%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,19%	0,19%
Presupuesto Insuficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,48%	0,48%
Falta de claridad en la Encuesta	2	1,00%	9	5,00%	1	0,70%	1	0,80%	12	1,16%	0,46%

#### 4. Conclusiones

Comparando las PQRSD del I Trimestre de 2022 con el I Trimestre de 2021, se presenta un aumento de 1.101 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 16.148 solicitudes a 17.249.

- Para este periodo se recibieron 17.249 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 11.601 es decir el 67% del total recibido.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 5.648 solicitudes, una disminución de 317 solicitudes escaladas en comparación al I Trimestre de 2021 con 5.965.
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 17.249 el 89.45% se respondieron de 1 a 3 días hábiles.
- Las áreas técnicas responden el 95.15% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.





## El conocimiento es de todos

## Minciencias

- Para el I Trimestre de 2022 del total de solicitudes 17.249 recibidas, se reciben 195 reclamos, comparando este dato con el I Trimestre de 2021 se presenta un aumento de 160 solicitudes.
- Para el I Trimestre de 2022 del total de solicitudes 17.249 recibidas, se reciben 2 quejas, comparando este dato con el I Trimestre de 2021 se mantiene el promedio de solicitudes.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 9.843, equivalente al 57.06%.
- Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 201 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano Enero (139) Febrero (28) Marzo (34).
- El 67% (11.601) de las peticiones registradas en el periodo, fueron respondidas por el Equipo de Atención al Ciudadano.
- El nivel de Satisfacción para el II Semestre de 2021 fue de 76% calificados entre excelente y bueno.