



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS  
Atención al Ciudadano

II Semestre de 2020



1.	Introducción.....	3
2.	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) .....	4
2.1	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención .....	9
2.2	Oportunidad de Respuesta a PQRDS .....	14
2.3	Comportamiento Derechos de Petición .....	20
2.4	Traslado o negación de información.....	21
3.	Resultados Satisfacción .....	22
4.	Conclusiones .....	24



## 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 **II Semestre de 2020**.





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



Durante el **II Semestre de 2020**, la Entidad recibió un total de **39.051** requerimientos, mostrando una disminución de **9.195** en comparación del II Semestre de 2019, con **48.246**, este aumento se presenta porque en el II Semestre de 2020 se dio apertura a las siguientes convocatorias.

### Convocatorias (13) Segundo semestre 2020

- 884 - Construcción de paz, resiliencia y salud mental: convocatoria binacional de investigación para potenciar el apoyo y la comprensión de los retos actuales de Colombia en tiempos de pandemia.
- 885 - Convocatoria Doctorados en el Exterior
- 886 - Convocatoria para el registro de proyectos que aspiran a obtener créditos fiscales por inversión en proyectos de CTel a partir del año 2020
- 887 - Convocatoria Jóvenes Investigadores e Innovadores en Medicina
- 888 - Convocatoria para el fortalecimiento de laboratorios de calibración o de ensayo en departamentos priorizados del país-2020
- 889 - Convocatoria de fomento a la innovación empresarial para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de Innovación Empresarial – Distrito capital de Bogotá
- 890 Convocatoria para el fortalecimiento de CTel en Instituciones de Educación Superior
- 891 - Convocatoria fortalecimiento de vocaciones y formación en CTel para la reactivación económica en el marco de la postpandemia 2020
- 892 - Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales del Huila
- 893 - Convocatoria Regional de Investigación Aplicada y Desarrollo Tecnológico para Fomentar la Integración de los Actores del Ecosistema CTel de Risaralda
- 10 - Convocatoria del Fondo de CTel del SGR para el fortalecimiento de capacidades de investigación y desarrollo regionales e iniciativas de CTel y transferencia de tecnología y conocimiento orientadas a atender problemáticas derivadas del COVID-19



- 11 - Tercera convocatoria para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para el fortalecimiento de capacidades institucionales y de investigación de las Instituciones de Educación Superior públicas, Miércoles,
- 12 - Convocatoria del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del SGR para la atención de retos de desarrollo territorial del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en el contexto de la recuperación de la situación de desastre

#### Invitaciones (10) Segundo semestre 2020

- Invitación a presentar propuesta para contratar un administrador de proyectos para el apoyo integral en el desarrollo de actividades de promoción, divulgación y avances de programas, proyectos, políticas, instrumentos, herramientas y estrategias de CTel
- Invitación a presentar propuestas para la ejecución de proyectos de I+D+i orientados al fortalecimiento del Portafolio I+D+i de la ARC, según sus prioridades y necesidades -2020
- Invitación a presentar propuestas para realizar la evaluación institucional y de impactos de la inversión del Fondo de Investigación en Salud (FIS)
- Invitación a presentar propuesta que contenga estrategia de innovación que incluya uso estratégico de propiedad intelectual en los procesos de investigación, desarrollo, innovación y emprendimiento con vinculación de jóvenes investigadores e innovadores
- Invitación a presentar propuestas para contratar un Administrador de Proyectos, para el desarrollo de las actividades de CTel
- Invitación evaluación de impacto de la política formación de capital humano de alto nivel: Programa de Créditos Condonables 1992-2018
- Invitación para evaluar los Sistemas de Indexación y Resumen - (SIR); así como la revisión de otras bases de datos que circulan a nivel mundial
- Invitación para consolidación de iniciativas de I+D en Recobro Mejorado de Hidrocarburos
- Segunda Invitación a presentar propuestas para contratar un administrador de proyectos de CTel
- Invitación a presentar proyectos de Investigación + Creación en Artes – InvestigARTE 2.0 con la vinculación de Jóvenes Investigadores e Innovadores

La distribución por canales para el **II Semestre de 2020** se muestra a continuación:

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

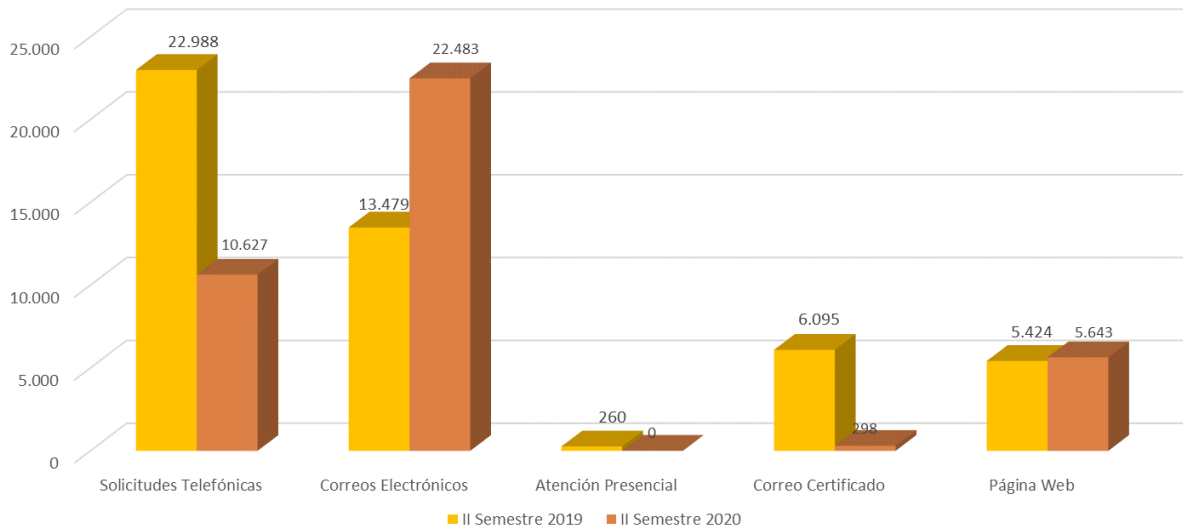
Canal de Atención	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	22.981	22.988	10.209	10.627	27,21%
Correos Electrónicos	18.350	13.479	15.068	22.483	57,57%
Atención Presencial	292	260	124	0	0,00%
Correo Certificado	5.739	6.095	2.293	298	0,76%
Página Web	4.747	5.424	4.234	5.643	14,45%
Total	52.109	48.246	31.928	39.051	100,00%

Para el **II Semestre 2020** el canal más significativo fue el correo electrónico con el (22.483) **57.57%** de participación, sin embargo, podemos evidenciar un aumento de participación de este canal de 9.004 solicitudes frente al II Semestre de 2019 con 13.479

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



Grafica 1. Total, requerimientos recibidos por semestre



Para el **II Semestre 2020** se recibieron un promedio de **6.509** solicitudes, siendo el mes de octubre el de mayor número de solicitudes atendidas.

Esto se presenta porque para el mes de octubre, se hace apertura de las siguientes convocatorias:

- Convocatoria para el fortalecimiento de CTel en Instituciones de Educación Superior
- Convocatoria fortalecimiento de vocaciones y formación en CTel para la reactivación económica en el marco de la postpandemia 2020
- Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales del Huila
- Convocatoria Regional de Investigación Aplicada y Desarrollo Tecnológico para Fomentar la Integración de los Actores del Ecosistema CTel de Risaralda

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes

Canal de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Solicitudes Telefónicas	1.819	1.770	1.823	2.313	2.011	891
Correos Electrónicos	4.302	4.069	3.421	3.989	3.706	2.996
Atención Presencial	0	0	0	0	0	0
Correo Certificado	0	1	51	68	90	88
Página Web	843	819	825	1.233	1.136	787
Total	6.964	6.659	6.120	7.603	6.943	4.762

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



Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

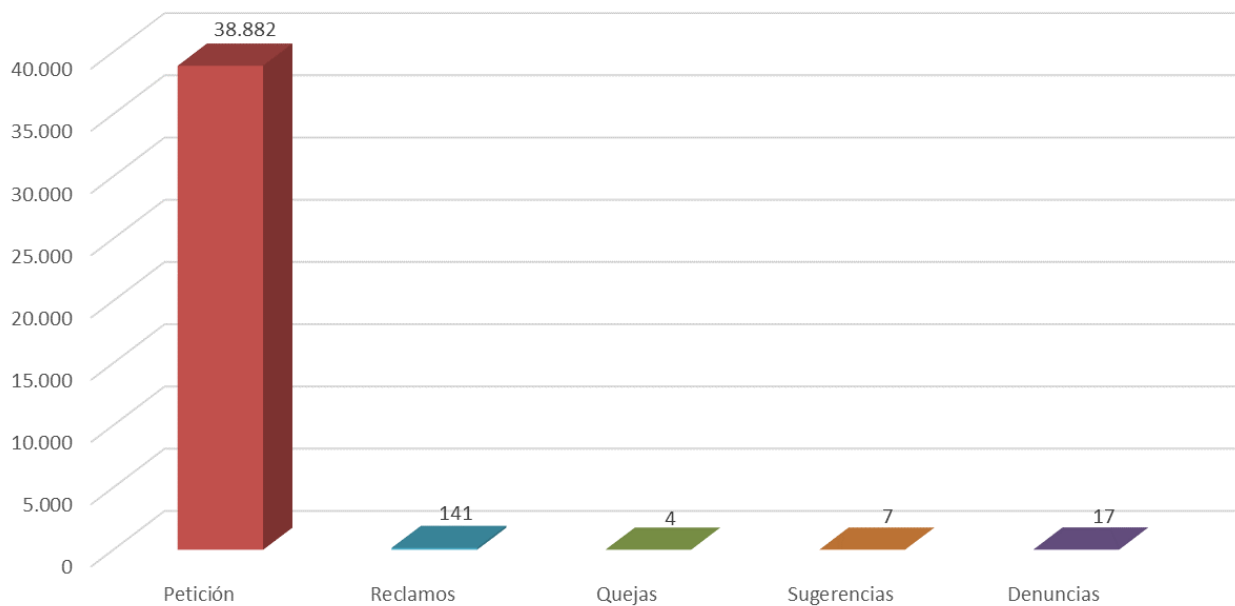
Tipología	II Semestre 2019	II Semestre 2020	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	39.568	27.127	73,03%
Petición	8.521	11.755	25,93%
Reclamos	114	141	0,17%
Quejas	18	4	0,02%
Sugerencias	6	7	0,02%
Denuncias	19	17	0,05%
Agradecimientos	140	303	0,77%
Total	48.386	39.354	100,00%

Para este periodo se recibieron 39.051 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 27.127 es decir el 69% del total recibido. En la siguiente tabla se muestra el total de peticiones.

Tabla 2.1 Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	II Semestre 2019	II Semestre 2020	Porcentaje
Petición	48.089	38.882	99,74%
Reclamos	114	141	0,17%
Quejas	18	4	0,03%
Sugerencias	6	7	0,02%
Denuncias	19	17	0,05%
Total	48.386	39.051	100,00%

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud





**Tabla 2.2** Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Petición Atención al Ciudadano	4.719	4.702	4.253	5.649	4.833	2.971
Petición	2.231	1.888	1.843	1.939	2.086	1.768
Reclamos	7	65	21	12	19	17
Quejas	1	0	1	0	1	1
Sugerencias	0	3	1	1	0	2
Denuncias	6	1	1	2	4	3
Agradecimientos	87	95	38	36	36	11
Total	7.051	6.754	6.158	7.639	6.979	4.773

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

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

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Ventanilla	II Semestre 2020	Porcentaje
Centros	55	73	0	0	39	167	0,43%
Convocatorias	4.589	9.513	0	189	3.489	17.780	45,53%
Contraseña CvLAC	260	668	0	0	65	993	2,54%
Formulario SIGP	220	264	0	0	101	585	1,50%
Medición	115	308	0	0	104	527	1,35%
Información Institucional	3.241	6.050	0	93	461	9.845	25,21%
Pares Evaluadores	26	103	0	0	16	145	0,37%
Publindex	156	770	0	0	71	997	2,55%
Red ScienTI	1.678	3.979	0	3	353	6.013	15,40%
Ondas	5	16	0	0	2	23	0,06%
Deducción por inversión y donación	219	156	0	0	66	441	1,13%
Exenciones de IVA	10	31	0	0	13	54	0,14%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	15	50	0	0	18	83	0,21%
Unidades I+D+i	2	0	0	0	0	2	0,01%
Regalías	36	502	0	13	845	1.396	3,57%
Total	10.627	22.483	0	298	5.643	39.051	100,00%

Para el **II Semestre de 2020** el mayor porcentaje por tema corresponde a Convocatorias con 45.53%.





## 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 **II Semestre 2020** por canal de atención y su tipología.

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

**Tabla 4.** Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Avaya IP Office Contact Center	
Llamadas Atendidas	10.627

Tema	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020	Porcentaje
Centros	68	80	55	1%
Convocatorias	11.120	5.162	4.589	43%
Contraseña CvLAC	157	123	260	2%
Formulario SIGP	428	94	220	2%
Medición	1.134	274	115	1%
Información Institucional	7.379	2.567	3.241	30%
Pares Evaluadores	12	16	26	0%
Publindex	66	96	156	1%
Red ScienTI	2.386	1.618	1.678	16%
Ondas	19	13	5	0%
Deducción por inversión y donación	59	88	219	2%
Exenciones de IVA	22	14	10	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	7	9	15	0%
Unidades I+D+i	32	0	2	0%
Regalías	99	55	36	0%
Total	22.988	10.209	10.627	100%

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

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	17	7	10	6	6	9
Convocatorias	638	334	540	1759	1094	224
Contraseña CvLAC	38	76	49	37	38	22
Formulario SIGP	61	36	65	8	40	10
Medición	24	12	18	21	20	20
Información Institucional	558	973	851	175	322	362
Pares Evaluadores	6	0	3	5	5	7
Publindex	90	40	6	4	8	8
Red ScienTI	267	166	268	286	473	218
Ondas	3	1	0	0	0	1
Deducción por inversión y donación	92	116	4	4	1	2
Exenciones de IVA	4	2	1	3	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	6	3	0	1	2
Unidades I+D+i	2	0	0	0	0	0
Regalías	16	1	5	5	3	6
Total	1.819	1.770	1.823	2.313	2.011	891



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

Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 1.340 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano.

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

Tipo	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020	Porcentaje
Centros	45	93	73	0%
Convocatorias	4.560	5.887	9.513	42%
Contraseña CvLAC	1.637	1.663	668	3%
Formulario SIGP	597	174	264	1%
Medición	1.012	483	308	1%
Información Institucional	1.892	2.632	6.050	27%
Pares Evaluadores	20	22	103	0%
Publindex	345	555	770	3%
Red ScienTI	3.058	2.893	3.979	18%
Ondas	36	27	16	0%
Deducción por inversión y donación	67	410	156	1%
Exenciones de IVA	23	25	31	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	38	33	50	0%
Unidades I+D+i	28	0	0	0%
Regalías	121	171	502	2%
<b>Total</b>	<b>13.479</b>	<b>15.068</b>	<b>22.483</b>	<b>100%</b>

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

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	10	9	20	15	14	5
Convocatorias	1279	2000	1314	1491	1997	1432
Contraseña CvLAC	79	0	94	146	162	187
Formulario SIGP	25	43	95	10	57	34
Medición	55	32	71	57	47	46
Información Institucional	2207	422	925	1502	427	567
Pares Evaluadores	1	5	55	14	14	14
Publindex	337	246	58	29	58	42
Red ScienTI	179	1197	679	610	798	516
Ondas	0	0	5	4	4	3
Deducción por inversión y donación	29	41	20	20	16	30
Exenciones de IVA	2	4	5	7	7	6
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	18	12	10	4	4	2
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	81	58	70	80	101	112
<b>Total</b>	<b>4.302</b>	<b>4.069</b>	<b>3.421</b>	<b>3.989</b>	<b>3.706</b>	<b>2.996</b>



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

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

**Tabla 6.** Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020
Centros	2	3	0
Convocatorias	159	68	0
Contraseña CvLAC	9	1	0
Formulario SIGP	4	1	0
Medición	28	8	0
Información Institucional	28	29	0
Pares Evaluadores	0	0	0
Publindex	2	1	0
Red ScienTI	21	10	0
Ondas	0	1	0
Deducción por inversión y donación	4	0	0
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0
Unidades I+D+i	2	0	0
Regalías	1	2	0
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>124</b>	<b>0</b>

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



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

**Nota:** Por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad no tiene habilitada la ventanilla.

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

Tema	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020	Porcentaje
Centros	0	0	0	0%
Convocatorias	3.980	1.458	189	63%
Contraseña CvLAC	0	1	0	0%
Formulario SIGP	1	0	0	0%
Medición	23	7	0	0%
Información Institucional	1.972	744	93	31%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%
Publindex	5	3	0	0%
Red ScienTI	9	5	3	1%
Ondas	0	0	0	0%
Deducción por inversión y donación	12	5	0	0%
Exenciones de IVA	3	2	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0%
Regalías	90	68	13	4%
<b>Total</b>	<b>6.095</b>	<b>2.293</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>

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

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	0	1	38	41	63	46
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	0	0	12	22	21	38
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	0	0	0	0	0	0
Red ScienTI	0	0	0	1	1	1
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	1	4	5	3
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>51</b>	<b>68</b>	<b>90</b>	<b>88</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	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II SEMESTRE 2020	Porcentaje
Centros	16	16	39	1%
Convocatorias	3.006	2.593	3.489	62%
Contraseña CvLAC	213	53	65	1%
Formulario SIGP	71	41	101	2%
Medición	273	112	104	2%
Información Institucional	369	339	461	8%
Pares Evaluadores	2	4	16	0%
Publindex	41	42	71	1%
Red ScienTI	479	228	353	6%
Ondas	7	5	2	0%
Deducción por inversión y donación	58	79	66	1%
Exenciones de IVA	6	14	13	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	9	18	0%
Unidades I+D+i	5	0	0	0%
Regalías	874	699	845	15%
<b>Total</b>	<b>5.424</b>	<b>4.234</b>	<b>5.643</b>	<b>100%</b>

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

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	4	4	6	19	2	4
Convocatorias	510	543	541	907	580	408
Contraseña CvLAC	15	13	7	16	5	9
Formulario SIGP	5	30	13	3	35	15
Medición	22	15	21	26	14	6
Información Institucional	80	61	90	94	73	63
Pares Evaluadores	1	3	4	5	0	3
Publindex	27	26	2	3	10	3
Red ScienTI	70	50	52	90	49	42
Ondas	0	0	0	0	2	0
Deducción por inversión y donación	18	12	5	9	5	17
Exenciones de IVA	4	5	3	0	0	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	1	3	6	2	2
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	83	56	78	55	359	214
<b>Total</b>	<b>843</b>	<b>819</b>	<b>825</b>	<b>1.233</b>	<b>1.136</b>	<b>787</b>



**Peticiones Escaladas:** Peticiones escaladas por correo electrónico desde Atención al Ciudadano a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del semestre el número de peticiones.

**Tabla 9** Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

Correos Escalonados	Correos
I Semestre 2019	7.814
II Semestre 2019	8.678
I Semestre 2020	8.428
II Semestre 2020	11.924

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

Correos Escalonados	Correos
Julio	2.245
Agosto	1.957
Septiembre	1.867
Octubre	1.954
Noviembre	2.110
Diciembre	1.791

## 2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a II Semestre de 2020 (**39.051**), de acuerdo con el número de días asignado de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.

II Semestre de 2020	
PQRDS	11.924
Solicitudes Recibidas	39.051
Casos Extemporáneos	60
Oportunidad Respuesta	99,85%

Se evidencia que, según la fecha inicial pactada para los 60 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas a 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:

- Julio No 20204020302253 (29)
- Agosto No 20204020320433 (9)
- Septiembre No 20204020375823 (11)
- Octubre (11) Informe en Revisión
- Noviembre Se genera informe en Enero- Pendiente de Revisión
- Diciembre Se genera informe en Febrero



De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.85% en Oportunidad de Respuesta.

Tipo de requerimiento	Tiempo máximo de respuesta
Peticiones	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Tema de Interés	No requiere respuesta ni seguimiento
Solicitud de Documentos	Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción
Trámites de Bienes y/o Servicios	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso
Solicitud Senadores / Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Solicitud Entidades Públicas	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	60 días calendario
Quejas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	23	0	23	79%
	4 a 5 días	6	0	6	21%
	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%
	<b>TOTAL</b>		29	0	29

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	362	0	362	61%
	4 a 5 días	36	0	36	6%
	8 a 10 días	190	0	190	32%
	12 a 15 días	8	0	8	1%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		596	0	596



Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	1.465	0	1.465	56,94%
	4 a 5 días	248	0	248	9,64%
	8 a 10 días	415	0	415	16,13%
	12 a 15 días	431	0	431	16,75%
	16 a 30 días	14	0	14	0,54%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>		2.573	0	2.573

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	5.131	0	5.131	61%
	4 a 5 días	755	0	755	9%
	8 a 10 días	1.505	0	1.505	18%
	12 a 15 días	575	0	575	7%
	16 a 30 días	351	0	351	4%
	Mayor a 30	38	0	38	0%
	<b>TOTAL</b>		8.355	0	8.355

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	11	0	11	92%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	1	0	1	8%
	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>		12	0	12





Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

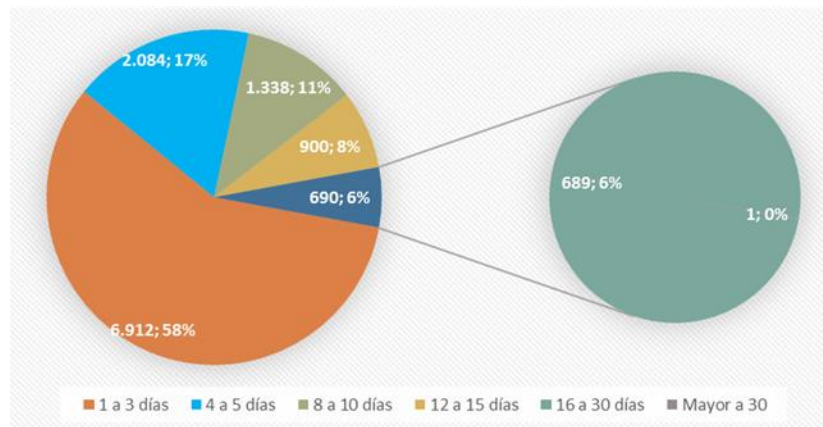
Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	195	0	195	54%
	4 a 5 días	130	0	130	36%
	8 a 10 días	33	0	33	9%
	12 a 15 días	1	0	1	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		359	0	359

El análisis general permite evidenciar que durante el **II Semestre de 2020** se recibieron **39.051** solicitudes de las cuales Atención al Ciudadano respondió **27.127** es decir el **69%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atención al Ciudadano			
	PQDRS	General	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
1 a 3 días	6.912	27.127	34.039	57,97%	87,17%
4 a 5 días	2.084	0	2.084	17,48%	5,34%
8 a 10 días	1.338	0	1.338	11,22%	3,43%
12 a 15 días	900	0	900	7,55%	2,30%
16 a 30 días	689	0	689	5,78%	1,76%
Mayor a 30	1	0	1	0,01%	0,00%
<b>TOTAL</b>	11.924	27.127	39.051	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el II Semestre de 2020, se presentaron 60 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Legislativo N°491 de 2020, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Presidente de la República; se tomaron las solicitudes acuerdo con los tiempos establecidos de Ley.





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

Área	Escalado	Extemporáneos	% Escalado	% Extemporáneos
Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	5.571	24	47%	40%
Dirección de Generación de Conocimiento	1.394	6	12%	10%
Despacho del Ministro	1.347	5	11%	8%
Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	948	2	8%	3%
Oficina de Tecnologías y sistemas de Información	782	1	7%	2%
Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	775	2	6%	3%
Oficina Asesora Jurídica	394	0	3%	0%
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	214	16	2%	27%
Secretaría General	169	2	1%	3%
Dirección Financiera y Administrativa	96	1	1%	2%
Dirección de Talento Humano	85	1	1%	2%
Oficina Asesora Planeación e Innovación	53	0	0%	0%
Direcciones de Vocaciones y Formación en CTel	45	0	0%	0%
Oficina Asesora Comunicaciones	27	0	0%	0%
Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento	10	0	0%	0%
Viceministerio de Conocimiento, Innovación y Productividad	10	0	0%	0%
Oficina de Control Interno	4	0	0%	0%
Total	11.924	60	100%	100%

**Tabla 17.1** Casos con Respuesta Extemporánea

PERIODO	RADICADO	ÁREA
Julio	20204020205962	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020206072	Despacho del Ministro
Julio	20204020206212	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020206252	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20202430162462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20202430162482	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020208152	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020208962	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020209052	Dirección de Generación de Conocimiento
Julio	20204020210532	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020210872	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020211122	Despacho del Ministro
Julio	20204020211702	Dirección Financiera y Administrativa
Julio	20204020211982	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel



PERIODO	RADICADO	ÁREA
Julio	20204020212152	Despacho del Ministro
Julio	20204020212282	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020213962	Despacho del Ministro
Julio	20202430173272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20202430160272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020204572	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020216302	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020217472	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020219022	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020219072	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020219292	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020194882	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel
Julio	20204020195172	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020197192	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020199182	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Agosto	20204020229552	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Agosto	20204020230582	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
Agosto	20204020245282	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Agosto	20204020240692	Dirección de Generación de Conocimiento
Agosto	20204020238682	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Agosto	20204020224612	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Agosto	20204020223182	Oficina de Tecnologías y sistemas de Información
Agosto	20204020224922	Dirección de Generación de Conocimiento
Agosto	20204020234902	Dirección de Generación de Conocimiento
Septiembre	20202430201492	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20202430204062	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020261282	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020263102	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
Septiembre	20202430210642	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020270502	Dirección de Talento Humano
Septiembre	20204020271052	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel



PERIODO	RADICADO	ÁREA
Septiembre	20204020273442	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020273652	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Septiembre	20202430217452	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020276322	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20204020280902	Dirección de Generación de Conocimiento
Octubre	20204020308012	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20202430240562	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20204020283532	Dirección de Generación de Conocimiento
Octubre	20204020285402	Despacho del Ministro
Octubre	20204020300442	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel
Octubre	20204020286642	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Octubre	20202430225262	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20202430226462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20204020292102	Secretaría General
Octubre	20204020298012	Secretaría General

### 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 **II Semestre de 2020**.

**Tabla 18.** Derechos de Petición

PQRDS	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020	Porcentaje
Derechos de Petición	7.764	8.521	8.344	11.755	98,58%
Reclamos	19	114	55	141	1,18%
Quejas	16	18	8	4	0,03%
Sugerencias	2	6	6	7	0,06%
Denuncias	13	19	15	17	0,14%
<b>Total</b>	<b>7.814</b>	<b>8.678</b>	<b>8.428</b>	<b>11.924</b>	<b>100,00%</b>



**Tabla 18.1** Derechos de Petición

PQRDS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Derechos de Petición	2.231	1.888	1.843	1.939	2.086	1.768
Reclamos	7	65	21	12	19	17
Quejas	1	0	1	0	1	1
Sugerencias	0	3	1	1	0	2
Denuncias	6	1	1	2	4	3
<b>Total</b>	<b>2.245</b>	<b>1.957</b>	<b>1.867</b>	<b>1.954</b>	<b>2.110</b>	<b>1.791</b>

Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho por canal de atención.

	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	7.987	0	82	3.686	11.755
Reclamos	0	101	0	0	40	141
Quejas	0	4	0	0	0	4
Sugerencias	0	6	0	0	1	7
Denuncias	0	15	0	0	2	17

## 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 **II Semestre de 2020** se realizan 93 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 40 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 **II Semestre de 2020** se realizaron 14 solicitudes con negación de información por inexistencia de esta.



### 3. Resultados Satisfacción

Como mecanismo de medición a la satisfacción, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, realiza semestralmente la medición de la percepción a los usuarios, a través de encuestas de satisfacción.

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

#### Resultados Encuestas de satisfacción

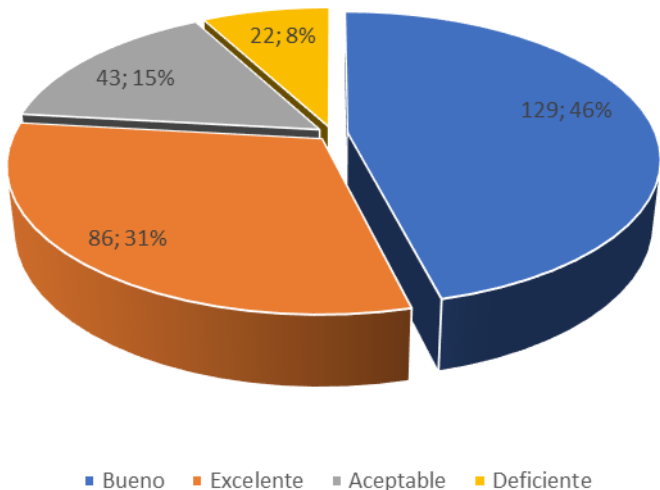
##### II Semestre de 2020 (77%)

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 Primer Trimestre es el **77%**





Las causas de insatisfacción para este semestre son:

Tipología de Comentarios		
Tipología	Segundo Semestre de 2020	Porcentaje
Oportunidad	47	26%
Pertinencia	30	17%
Felicitaciones	29	16%
Accesibilidad de la Información	27	15%
Calidad en la respuesta	18	10%
Términos De Referencia Confusos	11	6%
Problema Scienti / SIGP	9	5%
Falta de Transparencia	4	2%
Calidez en la atención	2	1%
Falta de claridad en la Encuesta	1	1%
No Responde	0	0%
Tramites Largos	0	0%
Presupuesto Insuficiente	0	0%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

### Causas de insatisfacción

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

- Comparando las PQRSD del II Semestre de 2020, se presenta una disminución de 9.195 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 48.246 solicitudes a 39.051.
- Para este periodo se recibieron 39.051 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contesto 27.127 es decir el 69% del total recibido.
- El 46% de las solicitudes recibidas corresponden a Convocatorias.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 11.924 solicitudes, un aumento de 3.246 solicitudes escaladas en comparación al II Semestre de 2019 con 8.678.
- El 46.7% de las solicitudes escaldadas se remitieron a la Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 39.051 el 87.17% se respondieron de 1 a 3 días hábiles.
- Del total de solicitudes escaladas 11.924, las áreas técnicas responden el 94.21% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo a los términos de ley
- Para el II Semestre de 2020 del total de solicitudes 39.308 recibidas, se reciben 141 reclamos, comparando este dato con el II Semestre de 2019 se presenta un aumento de 27 solicitudes.
- Para este periodo se reportan 60 casos extemporáneos
- De total de PQRDS escaldas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.84% en Oportunidad de Respuesta.
- Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 6.055 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano.

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