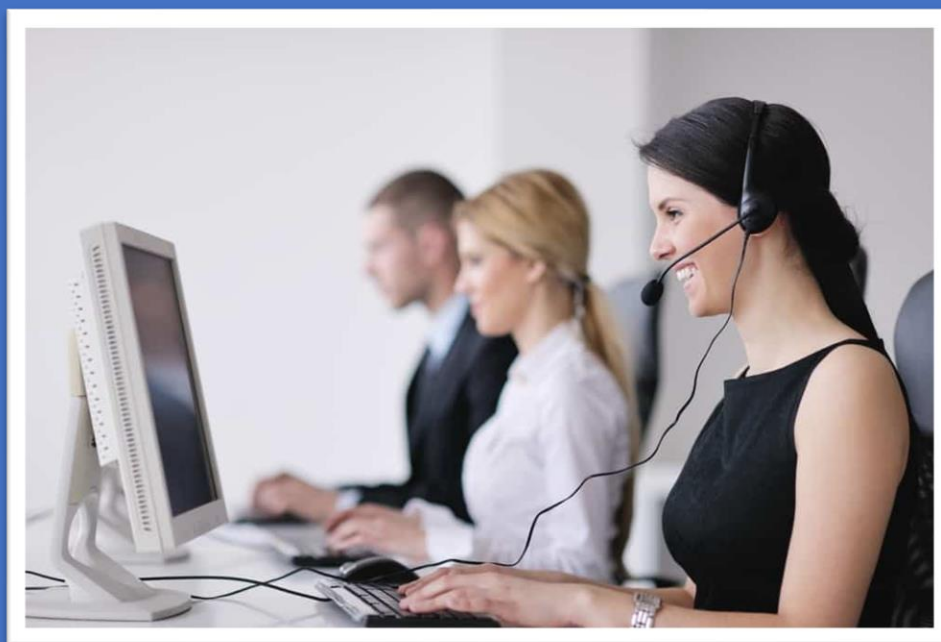




INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS
Atención al Ciudadano

II Semestre de 2021

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



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.....	10
2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS	15
2.3 Comportamiento Derechos de Petición	24
2.4 Traslado o negación de información	25
3. Resultados Satisfacción	25
4. Conclusiones.....	27



1. Introducción

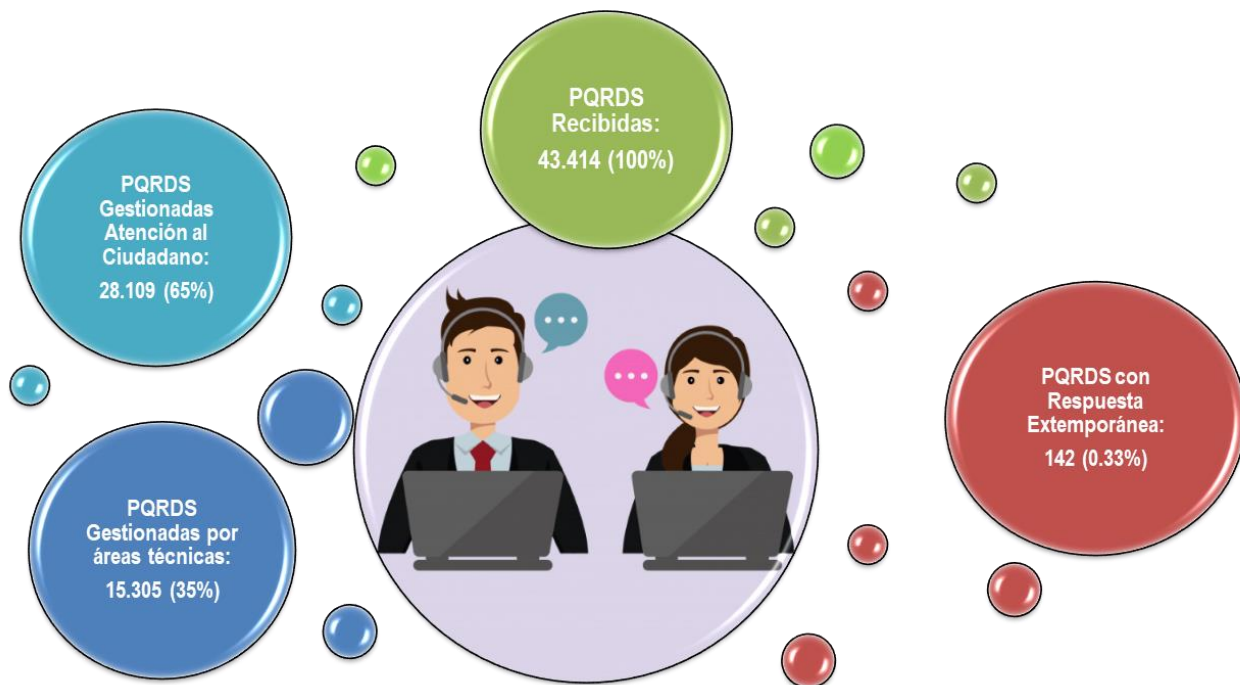
La atención al ciudadano y grupos de valor de calidad se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan 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 2021**.





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



Durante el **II Semestre de 2021**, la Entidad recibió un total de **43.414** requerimientos, mostrando un aumento de **4.363** en comparación del II Semestre de 2020, con **39.051**, este aumento se presenta porque en el I Semestre de 2020 se dio apertura a las siguientes convocatorias.

Convocatorias

1. Convocatoria de doctorado nacional para profesores de IES
2. Convocatoria para Indexación de Revistas Científicas Colombianas Especializadas – Publindex 2021
3. Convocatoria para el registro de propuestas que accederán al beneficio tributario de ingresos no constitutivos de renta año 2021
4. Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – especialidades médico-quirúrgicas para el departamento del Cauca

Plan de Convocatorias FCTel

1. Convocatoria del SGR – Fondo de CTI - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles de innovación para la productividad, la competitividad y el desarrollo social de los territorios, en el marco de la celebración del bicentenario
2. Convocatoria del SGR - Fondo de CTI - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para la apropiación social de la CTel y vocaciones para la consolidación de una sociedad del conocimiento de los territorios
3. Convocatoria del Sistema General de Regalías - Fondo de CTel - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para el fortalecimiento del Sistema Territorial de Ciencia, Tecnología e Innovación, en el marco del Bicentenario



4. Convocatoria del Sistema General de Regalías - fondo de CTel - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles de investigación y desarrollo para el avance del conocimiento y la creación
5. Convocatoria del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías para la Conformación de un Listado de Propuestas de Proyectos Elegibles encaminadas a la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las Regiones
6. Segunda 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
7. Convocatoria del fondo de CTel del SGR para el fortalecimiento de laboratorios regionales con potencial de prestar servicios científicos y tecnológicos para atender problemáticas asociadas con agentes biológicos de alto riesgo para la salud humana
8. 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
9. 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
10. 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

1. Invitación a presentar propuesta para Contratar un administrador de proyectos que apoye el desarrollo de actividades para la divulgación y posicionamiento de los servicios y actividades del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación
2. Invitación a presentar propuestas para la ejecución de un proyecto I+D en recobro mejorado de hidrocarburos pesados y extrapesados que promueva el fortalecimiento de capacidades en esta temática para el departamento del Huila
3. Invitación a presentar propuestas para apoyar el desarrollo de actividades de ciencia, tecnología e innovación en proyectos de turismo científico de naturaleza a nivel regional, que aprovechen sosteniblemente los activos bioculturales en los territorios
4. Invitación a presentar propuestas para el desarrollo de expediciones científicas bio y fortalecimiento de colecciones biológicas
5. Invitación Ondas Primera Infancia
6. Invitación a presentar propuesta para administrar proyectos de I+d+i derivados de la "invitación a presentar propuestas para ejecución de proyectos de I+D+I orientados al fortalecimiento del portafolio de la ARC, según sus prioridades y necesidades-2020"
7. Invitación a presentar "Propuesta de evaluación y rediseño de la política de reconocimiento de actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2021"
8. Invitación a presentar propuesta de métricas con alcance local, regional e internacional para la evaluación de revistas científica
9. Invitación a presentar propuestas para la selección de un administrador de proyectos para desarrollar actividades de soporte de tipo administrativo, técnico, financiero y jurídico para ACTI a cargo del Ministerio
10. Invitación para presentar propuestas de investigación y desarrollo que promuevan e integren las capacidades nacionales de CTel para el desarrollo de prototipos biológicos o biotecnológicos para la prevención del Covid-19
11. Invitación a presentar propuesta para evaluar la Política Nacional para Mejorar el Impacto de las Publicaciones Científicas Nacionales
12. Invitación a presentar propuesta para realizar apoyo al seguimiento y control de la contratación que se derive de la convocatoria fomento a la innovación y desarrollo tecnológico en las empresas– Senainnova "por la reactivación del país" (901-2021)
13. Invitación para presentar propuestas de CTel en salud ambiental para diseño de protocolo de estudio, estudio piloto y línea base, que permita establecer posibles efectos en salud de la población humana expuesta a la aspersión aérea con glifosato



14. Invitación a presentar propuesta para el diagnóstico de capacidades del país en materia de infraestructuras de investigación y formulación de un modelo de gobernanza y financiación para incrementar su uso y mejorar su gestión y operación

15. Invitación a presentar propuesta para contratación de actividades de apoyo al seguimiento de la contratación que se derive de la convocatoria no. 908 de 2021

16. Invitación a presentar propuesta para la generación de insumos técnicos a partir de información del sector agropecuario y otras fuentes.

La distribución por canales para el **II Semestre de 2021** se muestra a continuación:

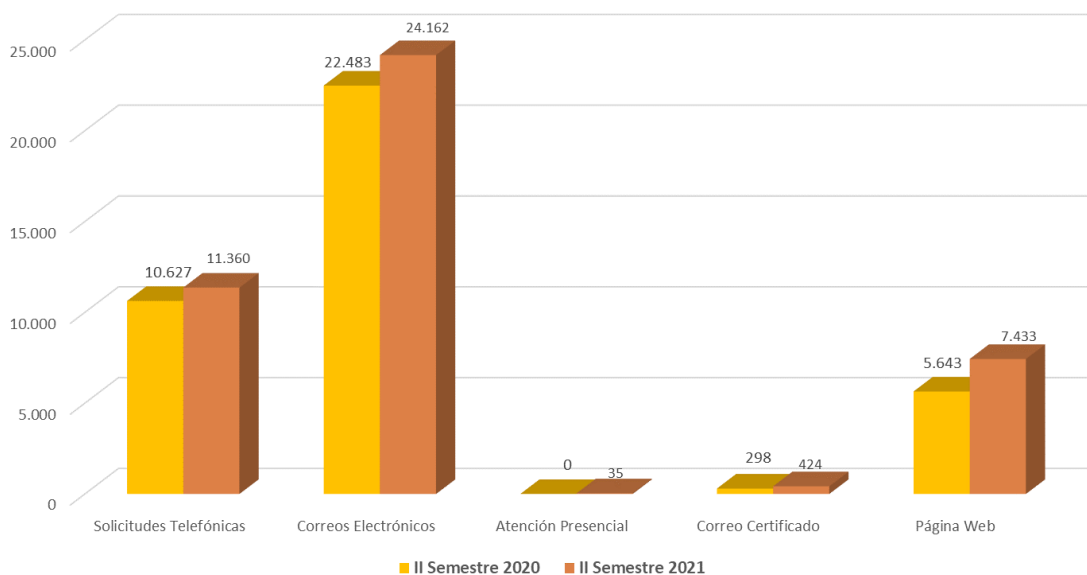
Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por semestre

Canal de Atención	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	10.627	9.206	11.360	26,17%
Correos Electrónicos	22.483	24.145	24.162	55,65%
Atención Presencial	0	0	35	0,08%
Correo Certificado	298	413	424	0,98%
Página Web	5.643	6.929	7.433	17,12%
Total	39.051	40.693	43.414	100,00%

Para el **II Semestre 2021** el canal más significativo fue el correo electrónico con el (24.162) **55.65%** de participación, sin embargo, podemos evidenciar un aumento de participación de este canal de solicitudes (1.679) frente al II Semestre de 2020 con 22.483.

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

Grafica 1. Total, requerimientos recibidos por semestre



Para el **II Semestre 2021** se recibieron un promedio de **7.236** solicitudes, siendo el mes de septiembre el de mayor número de solicitudes atendidas.



Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes

Canal de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Solicitudes Telefónicas	2.272	2.548	2.471	2.054	1.134	881
Correos Electrónicos	4.273	4.814	4.537	4.655	3.040	2.843
Atención Presencial	0	0	8	13	12	2
Correo Certificado	53	75	77	74	76	69
Página Web	1.187	1.137	1.798	1.650	933	728
Total	7.785	8.574	8.891	8.446	5.195	4.523

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 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	27.127	26.494	28.109	64,63%
Petición	11.755	14.085	15.112	34,75%
Reclamos	141	76	146	0,34%
Quejas	4	7	7	0,02%
Sugerencias	7	5	8	0,02%
Denuncias	17	26	32	0,07%
Agradecimientos	303	106	76	0,17%
Total	39.354	40.799	43.490	100,00%

Para este periodo se recibieron 43.414 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 28.109 es decir el 65% 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 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Petición	38.882	40.579	43.221	99,56%
Reclamos	141	76	146	0,34%
Quejas	4	7	7	0,02%
Sugerencias	7	5	8	0,02%
Denuncias	17	26	32	0,07%
Total	39.051	40.693	43.414	100,00%

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

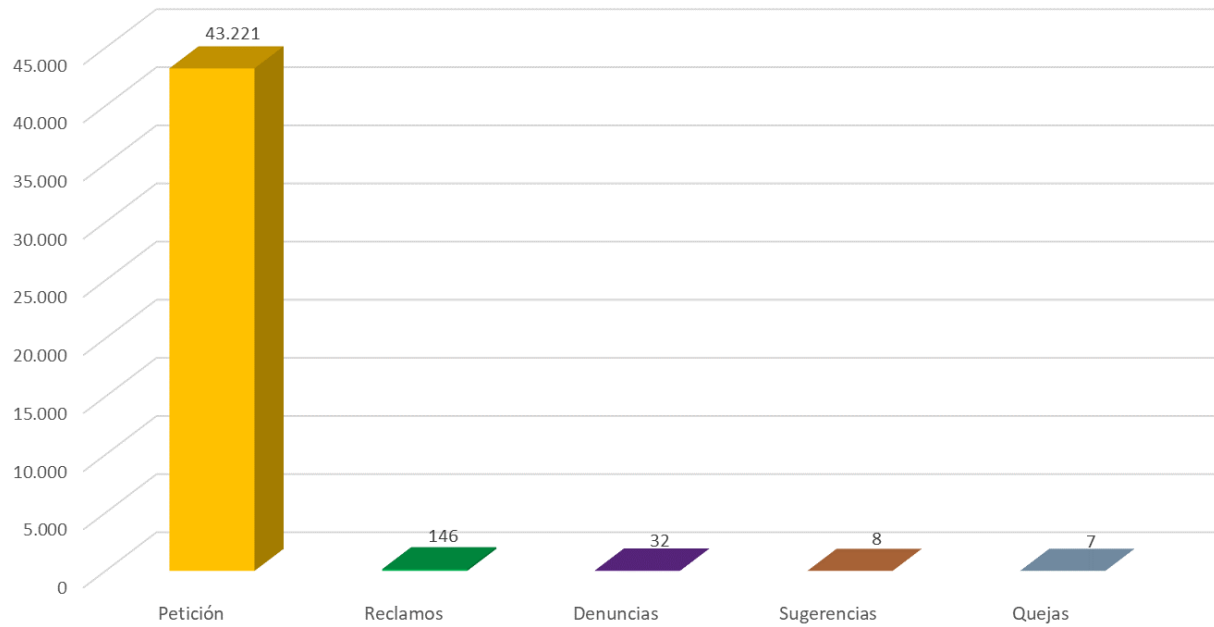




Tabla 2.2 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Petición Atención al Ciudadano	5.151	5.408	5.888	5.552	3.230	2.880
Petición	2.616	3.122	2.970	2.851	1.948	1.605
Reclamos	13	27	24	33	15	34
Quejas	1	2	2	0	0	2
Sugerencias	3	1	3	1	0	0
Denuncias	1	14	4	9	2	2
Agradecimientos	13	13	15	21	7	7
Total	7.798	8.587	8.906	8.467	5.202	4.530

A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el **II Semestre de 2021**, por tipologías:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Ventanilla	II Semestre 2021	Porcentaje
Centros	71	97	6	0	32	206	0,47%
Convocatorias	5.772	11.978	13	215	3.856	21.834	50,29%
Contraseña CvLAC	125	702	0	1	1.102	1.930	4,45%
Formulario SIGP	390	684	0	0	96	1.170	2,69%
Medición	727	762	1	0	169	1.659	3,82%
Información Institucional	2.033	2.678	6	191	387	5.295	12,20%
Pares Evaluadores	43	298	0	0	102	443	1,02%
Publindex	81	552	1	0	63	697	1,61%
Red ScienTI	1.987	4.222	3	12	1.367	7.591	17,49%
Ondas	8	39	2	1	1	51	0,12%
Deducción por inversión y donación	68	107	1	0	35	211	0,49%
Exenciones de IVA	3	15	0	0	3	21	0,05%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	8	19	0	0	14	41	0,09%
Unidades I+D+i	0	0	1	0	0	1	0,00%
Regalías	44	2.009	1	4	206	2.264	5,21%
Total	11.360	24.162	35	424	7.433	43.414	100,00%

Para el **II Semestre de 2021** el mayor porcentaje por tema corresponde a Convocatorias con 50%.



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 2021** 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	11.360

Tema	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Centros	55	75	71	1%
Convocatorias	4.589	3.627	5.772	51%
Contraseña CvLAC	260	253	125	1%
Formulario SIGP	220	525	390	3%
Medición	115	703	727	6%
Información Institucional	3.241	2.078	2.033	18%
Pares Evaluadores	26	22	43	0%
Publindex	156	41	81	1%
Red ScienTI	1.678	1.701	1.987	17%
Ondas	5	6	8	0%
Deducción por inversión y donación	219	96	68	1%
Exenciones de IVA	10	12	3	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	15	34	8	0%
Unidades I+D+i	2	0	0	0%
Regalías	36	33	44	0%
Total	10.627	9.206	11.360	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	16	12	14	7	12	10
Convocatorias	1183	1509	1244	828	643	365
Contraseña CvLAC	31	19	39	29	2	5
Formulario SIGP	85	186	73	42	0	4
Medición	146	127	210	219	20	5
Información Institucional	369	320	436	289	272	347
Pares Evaluadores	5	3	8	3	7	17
Publindex	7	8	21	39	2	4
Red ScienTI	392	336	397	588	165	109
Ondas	3	0	4	0	0	1
Deducción por inversión y donación	16	19	18	5	3	7
Exenciones de IVA	0	2	1	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	2	1	1	2	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	17	5	5	4	6	7
Total	2.272	2.548	2.471	2.054	1.134	881



- **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 954 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano.

Tabla 5. Total, requerimientos recibidos correo electrónico

Tipo	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Centros	73	95	97	0%
Convocatorias	9.513	11.350	11.978	50%
Contraseña CvLAC	668	811	702	3%
Formulario SIGP	264	363	684	3%
Medición	308	1.431	762	3%
Información Institucional	6.050	3.291	2.678	11%
Pares Evaluadores	103	288	298	1%
Publindex	770	275	552	2%
Red ScienTI	3.979	4.031	4.222	17%
Ondas	16	27	39	0%
Deducción por inversión y donación	156	499	107	0%
Exenciones de IVA	31	28	15	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	50	39	19	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0%
Regalías	502	1.617	2.009	8%
Total	22.483	24.145	24.162	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	23	21	18	14	13	8
Convocatorias	2190	2226	1972	2325	1732	1533
Contraseña CvLAC	121	153	158	174	62	34
Formulario SIGP	107	453	81	31	6	6
Medición	162	170	177	190	29	34
Información Institucional	451	515	473	448	405	386
Pares Evaluadores	68	47	52	36	44	51
Publindex	34	68	167	242	19	22
Red ScienTI	730	841	1092	942	336	281
Ondas	13	4	7	6	4	5
Deducción por inversión y donación	19	15	21	12	11	29
Exenciones de IVA	2	5	2	3	0	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	3	7	2	5	1
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	352	293	310	230	374	450
Total	4.273	4.814	4.537	4.655	3.040	2.843



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

Tabla 6. Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Centros	0	0	6	17%
Convocatorias	0	0	13	37%
Contraseña CvLAC	0	0	0	0%
Formulario SIGP	0	0	0	0%
Medición	0	0	1	3%
Información Institucional	0	0	6	17%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%
Publindex	0	0	1	3%
Red ScienTI	0	0	3	9%
Ondas	0	0	2	6%
Deducción por inversión y donación	0	0	1	3%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	1	3%
Regalías	0	0	1	3%
Total	0	0	35	100%

Nota: Por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad no tiene habilitado el canal presencial desde el mes de marzo de 2020.

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	0	0	3	3	0	0
Convocatorias	0	0	4	4	4	1
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0
Medición	0	0	0	1	0	0
Información Institucional	0	0	0	3	3	0
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	0	0	0	0	1	0
Red ScienTI	0	0	1	1	1	0
Ondas	0	0	0	1	0	1
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	1	0
Renta exenta por nuevo Software	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	1	0
Regalías	0	0	0	0	1	0
Total	0	0	8	13	12	2



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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Centros	0	0	0	0%
Convocatorias	189	236	215	51%
Contraseña CvLAC	0	0	1	0%
Formulario SIGP	0	0	0	0%
Medición	0	0	0	0%
Información Institucional	93	152	191	45%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%
Publindex	0	2	0	0%
Red ScienTI	3	2	12	3%
Ondas	0	0	1	0%
Deducción por inversión y donación	0	13	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	13	8	4	1%
Total	298	413	424	100%

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	32	39	43	34	33	34
Contraseña CvLAC	1	0	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0
Medición	0	0	0	0	0	0
Información Institucional	18	33	32	35	39	34
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	0	0	0	0	0	0
Red ScienTI	0	2	1	5	4	0
Ondas	0	0	0	0	0	1
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	2	1	1	0	0	0
Total	53	75	77	74	76	69



- **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 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Centros	39	34	32	0%
Convocatorias	3.489	2.756	3.856	52%
Contraseña CvLAC	65	849	1.102	15%
Formulario SIGP	101	71	96	1%
Medición	104	421	169	2%
Información Institucional	461	343	387	5%
Pares Evaluadores	16	132	102	1%
Publindex	71	41	63	1%
Red ScienTI	353	1.258	1.367	18%
Ondas	2	4	1	0%
Deducción por inversión y donación	66	112	35	0%
Exenciones de IVA	13	11	3	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	18	50	14	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0%
Regalías	845	847	206	3%
Total	5.643	6.929	7.433	100%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	6	8	8	5	4	1
Convocatorias	604	550	960	865	501	376
Contraseña CvLAC	151	160	284	266	144	97
Formulario SIGP	21	55	14	4	1	1
Medición	29	25	63	38	8	6
Información Institucional	37	61	83	82	85	39
Pares Evaluadores	25	8	20	17	16	16
Publindex	10	7	21	18	0	7
Red ScienTI	235	204	306	329	159	134
Ondas	0	0	0	0	0	1
Deducción por inversión y donación	7	12	9	5	0	2
Exenciones de IVA	0	1	2	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	6	2	1	2	1
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	60	40	26	20	13	47
Total	1.187	1.137	1.798	1.650	933	728



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
II Semestre 2020	11.924
I Semestre 2021	14.199
II Semestre 2021	15.305

Tabla 9.1 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes

Correos Escalonados	Correos
Julio	2.634
Agosto	3.166
Septiembre	3.003
Octubre	2.894
Noviembre	1.965
Diciembre	1.643

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a **II Semestre de 2021 (43.414)**, de acuerdo con el número de días asignado de acuerdo con los tiempos establecidos por la Ley.

II Semestre de 2021	
PQRDS	15.305
Solicitudes Recibidas	43.414
Casos Extemporáneos	142
Oportunidad Respuesta	99,67%

De acuerdo con el Decreto Legislativo N°491 de 2020, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Presidente de la República; se tomaron las solicitudes acuerdo con los tiempos establecidos de Ley.

De acuerdo con lo anterior, para los reportes de casos extemporáneos se generaron los siguientes memorandos:

- No 20214020353033 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de julio de 2021
- No 20214020497423 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de agosto de 2021
- No 20214020524053 Informe PQRDS extemporáneas 1 al 30 de septiembre de 2021
- Octubre (base de revisión para generar informe)
- Informe Noviembre (Se genera informe después de 12 de Enero 2022)
- Informe Diciembre (Se genera informe después de 14 de febrero 2022)



De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.67% 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	89	0	89	80,18%
	4 a 5 días	22	0	22	19,82%
	8 a 10 días	0	0	0	0,00%
	12 a 15 días	0	0	0	0,00%
	16 a 30 días	0	0	0	0,00%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		111	0	111

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	318	0	318	64,11%
	4 a 5 días	25	0	25	5,04%
	8 a 10 días	145	0	145	29,23%
	12 a 15 días	8	0	8	1,61%
	16 a 30 días	0	0	0	0,00%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		496	0	496



Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	1.853	0	1.853	58,71%
	4 a 5 días	244	0	244	7,73%
	8 a 10 días	495	0	495	15,68%
	12 a 15 días	514	0	514	16,29%
	16 a 30 días	50	0	50	1,58%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		3.156	0	3.156

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	6.963	0	6.963	66,42%
	4 a 5 días	1.069	0	1.069	10,20%
	8 a 10 días	1.524	0	1.524	14,54%
	12 a 15 días	509	0	509	4,86%
	16 a 30 días	336	0	336	3,21%
	Mayor a 30	82	0	82	0,78%
	TOTAL		10.483	0	10.483

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	26	0	26	100%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		26	0	26



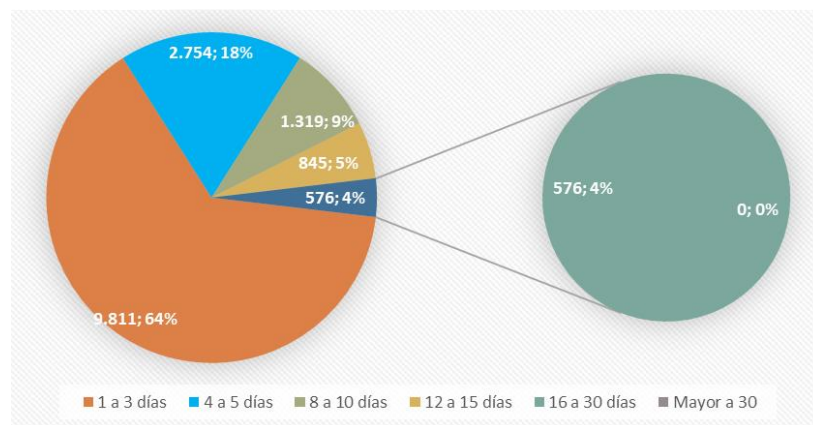
Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	435	0	435	42%
	4 a 5 días	197	0	197	19%
	8 a 10 días	395	0	395	38%
	12 a 15 días	4	0	4	0%
	16 a 30 días	2	0	2	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		1033	0	1033

El análisis general permite evidenciar que durante el **II Semestre de 2021** se recibieron **43.414** solicitudes de las cuales Atención al Ciudadano respondió **28.109** es decir el **65%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atención al Ciudadano		% PQRDS	% Total
	PQRDS	General	Total Solicitudes		
1 a 3 días	9.811	28.109	37.920	64,10%	87,35%
4 a 5 días	2.754	0	2.754	17,99%	6,34%
8 a 10 días	1.319	0	1.319	8,62%	3,04%
12 a 15 días	845	0	845	5,52%	1,95%
16 a 30 días	576	0	576	3,76%	1,33%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	15.305	28.109	43.414	100%	100,00%





Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el II Semestre de 2021, se presentaron 142 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	7.053	105	46%	74%
Despacho del Ministro	2.331	23	15%	16%
Dirección de Generación de Conocimiento	1.689	8	11%	6%
Oficina de Tecnologías y sistemas de Información	1.357	1	9%	1%
Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	1.281	0	8%	0%
Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	714	0	5%	0%
Oficina Asesora Jurídica	303	1	2%	1%
Secretaría General	205	0	1%	0%
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	93	2	1%	1%
Dirección de Talento Humano	90	0	1%	0%
Dirección Financiera y Administrativa	78	0	1%	0%
Oficina Asesora Planeación e Innovación	43	0	0%	0%
Oficina Asesora Comunicaciones	43	1	0%	1%
Viceministerio de Conocimiento, Innovación y Productividad	24	0	0%	0%
Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento	1	1	0%	1%
Oficina de Control Interno	0	0	0%	0%
Total	15.305	142	100%	100%

Tabla 17.1 Casos con Respuesta Extemporánea

PERIODO	RADICADO	AREA
Julio	20214020419852	Despacho del Ministro
Julio	20214020419942	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430421982	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020424212	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020425302	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020425482	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430426222	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020426692	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020429832	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020375272	Oficina Asesora Jurídica



PERIODO	RADICADO	AREA
Julio	20214020373482	Dirección de Generación de Conocimiento
Julio	20212430376672	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020378952	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020372612	Despacho del Ministro
Julio	20212430372852	Despacho del Ministro
Julio	20214020373312	Despacho del Ministro
Julio	20214020431272	Despacho del Ministro
Julio	20212430377872	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430380462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430381462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020379692	Despacho del Ministro
Julio	20214020430462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020375152	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020377102	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430381042	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430381102	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430381322	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430382392	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430404772	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020405372	Dirección de Generación de Conocimiento
Julio	20212430405692	Despacho del Ministro
Julio	20212430406002	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020408072	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020408492	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430408642	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020410892	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020411672	Despacho del Ministro
Julio	20214020414422	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020414952	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20212430416332	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20214020439732	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel



PERIODO	RADICADO	AREA
Julio	20214020434462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020389862	Dirección de Generación de Conocimiento
julio	20212430390242	Despacho del Ministro
julio	20212430392222	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20212430393692	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020394642	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020435902	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020386022	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20212430386932	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020391232	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
julio	20214020391292	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020394832	Despacho del Ministro
julio	20214020435822	Despacho del Ministro
julio	20214020396322	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020398812	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020398852	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020399212	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020399952	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20212430402672	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20212430402732	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20212430403262	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20212430403302	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20212430403332	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20212430399162	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020401232	Dirección de Generación de Conocimiento
julio	20214020401642	Despacho del Ministro
julio	20212430402322	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
julio	20214020432942	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20212430463552	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020463952	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20212430466742	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel



PERIODO	RADICADO	AREA
agosto	20212430466832	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020467502	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020467792	Despacho del Ministro
agosto	20212430462032	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20212430462782	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020473232	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020465132	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020477012	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020446842	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
agosto	20214020446912	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020449152	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020453072	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020453122	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020454742	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20212430455492	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20212430455512	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20212430455572	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20212430455632	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020455752	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020457242	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020457452	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20212430460132	Despacho del Ministro
agosto	20214020444032	Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento
agosto	20214020508212	Despacho del Ministro
agosto	20212430490502	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020478862	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020478882	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020510092	Oficina de Tecnologías y sistemas de Información
agosto	20214020512432	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020518932	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
agosto	20214020519462	Oficina Asesora Comunicaciones



PERIODO	RADICADO	AREA
agosto	20214020520032	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020573032	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020585062	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20212430572652	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020585422	Dirección de Generación de Conocimiento
septiembre	20212430573302	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020574812	Despacho del Ministro
septiembre	20212430579312	Despacho del Ministro
septiembre	20214020586422	Despacho del Ministro
septiembre	20214020556752	Dirección de Generación de Conocimiento
septiembre	20214020558252	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020569432	Dirección de Generación de Conocimiento
septiembre	20214020561582	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020602802	Despacho del Ministro
septiembre	20212430605432	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020609672	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020613892	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20212430614582	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20212430542962	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020545342	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20212430543282	Dirección de Generación de Conocimiento
septiembre	20214020545602	Despacho del Ministro
septiembre	20214020552822	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20212430552012	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020548382	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020549322	Despacho del Ministro
septiembre	20212430542102	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20212430587082	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20212430591052	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20212430593082	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020594832	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel



PERIODO	RADICADO	AREA
septiembre	20214020599242	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20212430602442	Despacho del Ministro
septiembre	20214020536102	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020536382	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020538402	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020534272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
septiembre	20214020535452	Despacho del Ministro
septiembre	20214020538582	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel

2.3 Comportamiento Derechos de Petición

El consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (Constitución, Código Contencioso Administrativo), presenta el siguiente comportamiento en el **II Semestre de 2021**.

Tabla 18. Derechos de Petición

PQRDS	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Derechos de Petición	11.755	14.085	15.112	98,74%
Reclamos	141	76	146	0,95%
Quejas	4	7	7	0,05%
Sugerencias	7	5	8	0,05%
Denuncias	17	26	32	0,21%
Total	11.924	14.199	15.305	100,00%

Tabla 18.1 Derechos de Petición

PQRDS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Derechos de Petición	2.616	3.122	2.970	2.851	1.948	1.605
Reclamos	13	27	24	33	15	34
Quejas	1	2	2	0	0	2
Sugerencias	3	1	3	1	0	0
Denuncias	1	14	4	9	2	2
Total	2.634	3.166	3.003	2.894	1.965	1.643



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

	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	11.145	0	127	3.840	15.112
Reclamos	0	84	0	4	58	146
Quejas	0	2	0	3	2	7
Sugerencias	0	6	0	0	2	8
Denuncias	0	26	0	1	5	32

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 2021** se realizan 170 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 15 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 6 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 2021 se presenta a continuación:



Resultados Encuestas de satisfacción

II Semestre de 2021 (78%)

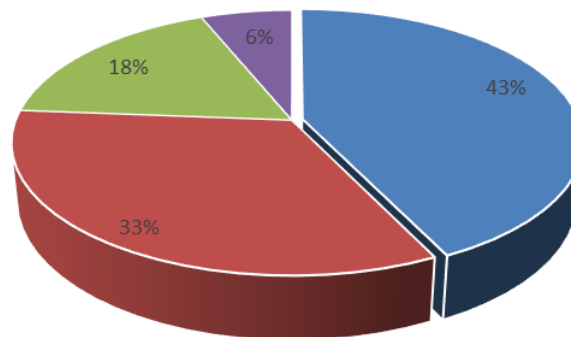
Contamos con un universo **100.612** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo **272** contactos se envió la encuesta a **100.130** contactos de los cuales **1.035** la respondieron.

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 II Semestre de 2021, se presenta un aumento de 4.363 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 39.051 solicitudes a 43.414.

- Para este periodo se recibieron 43.414 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contesto 28.109 es decir el 65% del total recibido.
- Al comparar el periodo de I Semestre de 2021 con I Semestre del año 2020, se presenta un aumento de 8.765 peticiones.
- El 55.65% de los ciudadanos radiaron su solicitud a través del correo electrónico.
- El 50% de las solicitudes recibidas corresponden a Convocatorias.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 15.305 solicitudes, un aumento de 3.381 solicitudes escaladas en comparación al II Semestre de 2020 con 11.924.
- El 46.1% de las solicitudes escaladas se remitieron a la Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 43.414 el 87.35% se respondieron de 1 a 3 días hábiles
- Del total de solicitudes escaladas 15.305, las áreas técnicas responden el 96.24% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el II Semestre de 2021 del total de solicitudes 43.414 recibidas, se reciben 146 reclamos, comparando este dato con el II Semestre de 2020 se presenta un aumento de 5 solicitudes.
- Para el II Semestre de 2021 del total de solicitudes 43.414 recibidas, se reciben 7 quejas, comparando este dato con el II Semestre de 2020 se presenta un aumento de 3 solicitudes.
- De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.67% en Oportunidad de Respuesta.
- De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada en el Segundo Semestre de 2021, el 76% de los ciudadanos encuestados calificaron entre Excelente y Bueno los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 954 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano.