



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Atención al Ciudadano II Trimestre de 2020

MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS

Tabla de Contenido





1. Introducción.....	3
2. Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS)	4
2.1 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención	8
2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS	12
2.3 Comportamiento Derechos de Petición	16
2.4 Traslado o negación de información	16
3. Resultados Satisfacción	16
4. Conclusiones	18





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, integro, 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 Trimestre de 2020.





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



Durante el **II trimestre de 2020**, la Entidad recibió un total de **14.507** requerimientos, mostrando una disminución de 13.264 en comparación con el II trimestre del año 2019, con un total de 27.771.

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

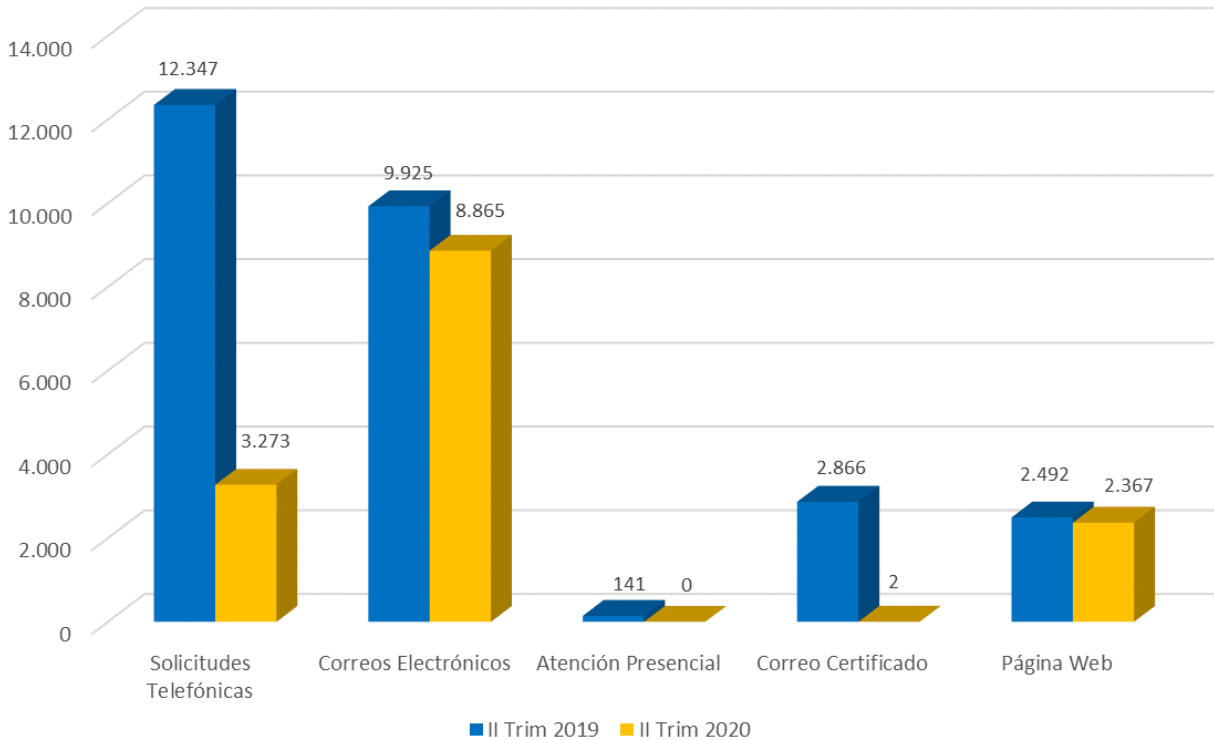
Tabla 1. Total. requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	II Trim 2019	II Trim 2020	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	12.347	3.273	22,56%
Correos Electrónicos	9.925	8.865	61,11%
Atención Presencial	141	0	0,00%
Correo Certificado	2.866	2	0,01%
Página Web	2.492	2.367	16,32%
Total	27.771	14.507	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, ni la ventanilla.

Para el **II trimestre 2020** el canal más significativo es el correo electrónico con el **61.11%** de participación, evidenciando una disminución de 1.060 solicitudes en comparación del **II trimestre de 2019**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2020

Canal de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim
Solicitudes Telefónicas	657	705	1.911	3.273
Correos Electrónicos	2.575	2.741	3.549	8.865
Atención Presencial	0	0	0	0
Correo Certificado	2	0	0	2
Página Web	749	885	733	2.367
Total	3.983	4.331	6.193	14.507

Para el **II trimestre 2020** se recibieron un total de **14.507** solicitudes, siendo junio el mes con mayor número de solicitudes atendidas, esto debido a la apertura de 10 convocatorias y 4 invitaciones durante el periodo, adicional se cerraron 4 convocatorias.

Es importante aclarar que para este periodo se encuentra abierta la Convocatoria para indexación de revistas científicas colombianas especializadas - Publindex 2020, el cual es un trámite de la Entidad.





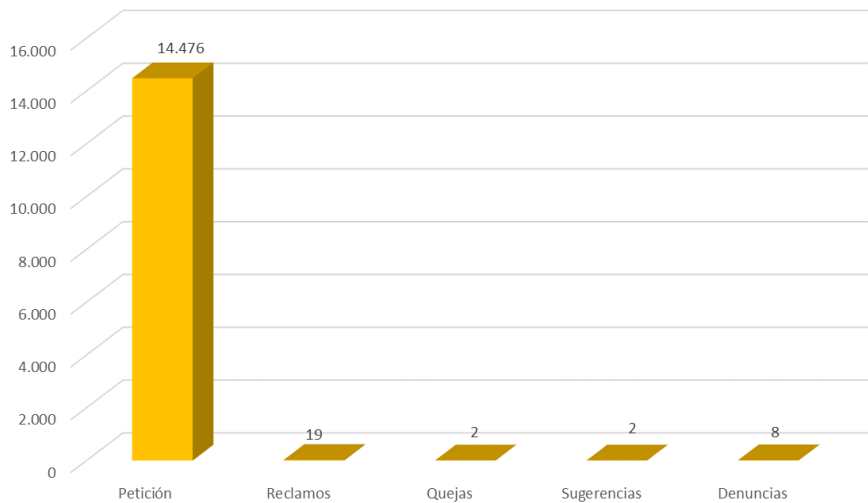
Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipo de Solicitud	II Trim 2019	II Trim 2020	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	23.392	9.823	66,97%
Petición	4.348	4.653	31,72%
Reclamos	11	19	0,13%
Quejas	7	2	0,01%
Sugerencias	1	2	0,01%
Denuncias	12	8	0,05%
Agradecimientos	123	160	1,09%
Total	27.894	14.667	100,00%

Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipo de Solicitud	II Trim 2019	II Trim 2020	Porcentaje
Petición	27.740	14.476	99,19%
Reclamos	11	19	0,21%
Quejas	7	2	0,03%
Sugerencias	1	2	0,02%
Denuncias	12	8	0,04%
Total	27.894	14.507	100,00%

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud



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





Tabla 2.1 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total II Trím
Petición Atención al Ciudadano	2.489	2.742	4.592	9.823
Petición	1.487	1.575	1.591	4.653
Reclamos	5	13	1	19
Quejas	1	1	0	2
Sugerencias	1	0	1	2
Denuncias	0	0	8	8
Agradecimientos	40	63	57	160
Total	4.023	4.394	6.250	14.667

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio **14.507** el 86,58% se respondieron de 1 a 3 días hábiles, el consolidado evidenció que el 66,97% de las solicitudes recibidas con corte del II trimestre de 2020 corresponde a Peticiones respondidas por Atención al Ciudadano.

A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el **II trimestre 2020**, por tipologías de acuerdo con el canal de atención:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	II Trim 2020	Porcentaje
Centros	14	60	0	0	11	85	0,6%
Convocatorias	1.919	3.514	0	0	1.658	7.091	48,9%
Contraseña CvLAC	40	980	0	0	26	1.046	7,2%
Formulario SIGP	55	130	0	0	31	216	1,5%
Medición	36	213	0	0	29	278	1,9%
Información Institucional	503	1.632	0	2	136	2.273	15,7%
Pares Evaluadores	0	8	0	0	1	9	0,1%
Publindex	33	395	0	0	32	460	3,2%
Red ScienTI	607	1.600	0	0	135	2.342	16,1%
Ondas	1	7	0	0	2	10	0,1%
Deducción por inversión y donación	33	154	0	0	26	213	1,5%
Exenciones de IVA	6	15	0	0	11	32	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	23	0	0	5	31	0,2%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0,0%
Regalías	23	134	0	0	264	421	2,9%
Total	3.273	8.865	0	2	2.367	14.507	100,0%





2.1 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención

A continuación, se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el **II trimestre 2020** por canal de atención y su tipología.

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

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Avaya IP Office Contact Center	3.273
--------------------------------	-------

Tema	II Trim 2019	II Trim 2020	Porcentaje
Centros	17	14	0,4%
Convocatorias	3470	1.919	58,6%
Contraseña CvLAC	110	40	1,2%
Formulario SIGP	81	55	1,7%
Medición	941	36	1,1%
Información Institucional	4289	503	15,4%
Pares Evaluadores	2	0	0,0%
Publindex	70	33	1,0%
Red ScienTI	3296	607	18,5%
Ondas	9	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	22	33	1,0%
Exenciones de IVA	10	6	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	13	3	0,1%
Unidades I+D+i	9	0	0,0%
Regalías	8	23	0,7%
Total	12.347	3.273	100,0%

Se presenta una disminución de 9.074 solicitudes telefónicas en comparación con el II Trimestre de 2019, esto se presenta porque para el 10 de junio de 2019 se cerró la Convocatoria Nacional para el reconocimiento y medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y para el reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SICTel, 2018

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim	Porcentaje
Centros	5	5	4	14	0,4%
Convocatorias	369	294	1.256	1.919	58,6%
Contraseña CvLAC	7	9	24	40	1,2%
Formulario SIGP	8	11	36	55	1,7%
Medición	6	10	20	36	1,1%
Información Institucional	118	151	234	503	15,4%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Publindex	1	9	23	33	1,0%
Red ScienTI	124	196	287	607	18,5%
Ondas	1	0	0	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	7	12	14	33	1,0%
Exenciones de IVA	0	2	4	6	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	3	3	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	11	6	6	23	0,7%
Total	657	705	1.911	3.273	100,0%





- **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	II Trim 2019	II Trim 2020	Porcentaje
Centros	14	60	0,7%
Convocatorias	2.043	3.514	39,6%
Contraseña CvLAC	1.612	980	11,1%
Formulario SIGP	155	130	1,5%
Medición	966	213	2,4%
Información Institucional	996	1.632	18,4%
Pares Evaluadores	2	8	0,1%
Publindex	169	395	4,5%
Red ScienTI	3.823	1.600	18,0%
Ondas	26	7	0,1%
Deducción por inversión y donación	45	154	1,7%
Exenciones de IVA	12	15	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	11	23	0,3%
Unidades I+D+i	20	0	0,0%
Regalías	31	134	1,5%
Total	9.925	8.865	100,0%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim	Porcentaje
Centros	24	16	20	60	0,7%
Convocatorias	982	1.021	1.511	3.514	39,6%
Contraseña CvLAC	253	311	416	980	11,1%
Formulario SIGP	46	34	50	130	1,5%
Medición	56	69	88	213	2,4%
Información Institucional	516	587	529	1.632	18,4%
Pares Evaluadores	2	2	4	8	0,1%
Publindex	63	133	199	395	4,5%
Red ScienTI	465	493	642	1.600	18,0%
Ondas	4	1	2	7	0,1%
Deducción por inversión y donación	118	12	24	154	1,7%
Exenciones de IVA	8	3	4	15	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	4	17	23	0,3%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	36	55	43	134	1,5%
Total	2.575	2.741	3.549	8.865	100,0%





- **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	II Trim 2019	II Trim 2020
Centros	2	0
Convocatorias	61	0
Contraseña CvLAC	8	0
Formulario SIGP	2	0
Medición	25	0
Información Institucional	18	0
Pares Evaluadores	0	0
Publindex	2	0
Red ScienTI	18	0
Ondas	1	0
Deducción por inversión y donación	2	0
Exenciones de IVA	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	0
Unidades I+D+i	0	0
Regalías	0	0
Total	141	0

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

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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	II Trim 2019	II Trim 2020	Porcentaje
Centros	1	0	0,0%
Convocatorias	2.108	0	0,0%
Contraseña CvLAC	1	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	10	0	0,0%
Información Institucional	628	2	100,0%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	7	0	0,0%
Red ScienTI	16	0	0,0%
Ondas	1	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	50	0	0,0%
Exenciones de IVA	1	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	43	0	0,0%
Total	2.866	2	100,0%





- **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 Trim 2019	II Trim 2020	Porcentaje
Centros	1	11	0,3%
Convocatorias	1.005	1.658	50,1%
Contraseña CvLAC	185	26	1,4%
Formulario SIGP	13	31	0,5%
Medición	104	29	4,4%
Información Institucional	151	136	10,9%
Pares Evaluadores	2	1	0,2%
Publindex	22	32	0,5%
Red ScienTI	673	135	5,0%
Ondas	2	2	0,2%
Deducción por inversión y donación	21	26	2,8%
Exenciones de IVA	1	11	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	5	0,2%
Unidades I+D+i	4	0	0,0%
Regalías	307	264	23,3%
Total	2.492	2.367	100,0%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total II Trím	Porcentaje
Centros	2	5	4	11	0,3%
Convocatorias	504	647	507	1.658	50,1%
Contraseña CvLAC	6	10	10	26	1,4%
Formulario SIGP	10	16	5	31	0,5%
Medición	11	12	6	29	4,4%
Información Institucional	53	33	50	136	10,9%
Pares Evaluadores	1	0	0	1	0,2%
Publindex	4	7	21	32	0,5%
Red ScienTI	31	32	72	135	5,0%
Ondas	1	1	0	2	0,2%
Deducción por inversión y donación	3	10	13	26	2,8%
Exenciones de IVA	3	5	3	11	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	4	5	0,2%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	120	106	38	264	23,3%
Total	749	885	733	2.367	100,0%





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

Tabla 9 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

Correos Escalonados	Correos
II Trim 2019	4.379
II Trim 2020	4.684

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

Correos Escalonados	Correos
Abril	1.494
Mayo	1.589
Junio	1.601

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 **II Trimestre de 2020** se remitieron 4.684 de total de solicitudes recibidas.

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 de acuerdo con el número de días asignados en concordancia con lo establecido en la Ley.

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

Se evidencia que, según la fecha inicial pactada para los 14 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, se presentaron: 12 casos extemporáneos para el mes de abril, 2 posibles casos para el mes de mayo, se encuentra pendiente por generar los respectivos informes, dado que la fecha límite es el 18 de agosto.

Para los reportes de casos extemporáneos se deben generar los respectivos informes en las siguientes fechas:

- 17 de junio - Informe Abril
- 17 de julio - Informe Mayo
- 18 de agosto - Informe Junio





Nota: Se responden de manera extemporánea 14 casos los cuales son:

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	4	0	4	27%
	4 a 5 días	11	0	11	73%
	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		15	0	15

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	64	0	64	51%
	4 a 5 días	5	0	5	4%
	8 a 10 días	54	0	54	43%
	12 a 15 días	1	0	1	1%
	16 a 30 días	1	0	1	1%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		125	0	125

Nota: Para este periodo se amplió la fecha al radicado 20204020103522

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	357	0	357	49,72%
	4 a 5 días	65	0	65	9,05%
	8 a 10 días	203	0	203	28,27%
	12 a 15 días	92	0	92	12,81%
	16 a 30 días	1	0	1	0,14%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		718	0	718





Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	2.263	0	2.263	62,12%
	4 a 5 días	331	0	331	9,09%
	8 a 10 días	619	0	619	16,99%
	12 a 15 días	280	0	280	7,69%
	16 a 30 días	138	0	138	3,79%
	Mayor a 30	12	0	12	0%
	TOTAL		3.643	0	3643

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	9	0	9	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		9	0	9

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitud Aclaraciones	1 a 3 días	27	0	27	16%
	4 a 5 días	135	0	135	78%
	8 a 10 días	12	0	12	7%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		174	0	174





El análisis general permite evidenciar que durante el **II trimestre de 2020** se recibieron **14.507** solicitudes de las cuales atención al ciudadano respondió **9.823** es decir que, del total de solicitudes recibidas el **86.58%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atn. Ciudadano	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	2.737	9.823	12.560	58,43%	86,58%
4 a 5 días	851	0	851	18,17%	5,87%
8 a 10 días	573	0	573	12,23%	3,95%
12 a 15 días	360	0	360	7,69%	2,48%
16 a 30 días	163	0	163	3,48%	1,12%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	4.684	9.823	14.507	100%	100,00%

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

Tabla 17 Casos con Respuesta Extemporánea

PERIODO	RADICADO	ÁREA
Abril	20204020105162	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020105622	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI
	20204020096712	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI
	20204020098082	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020098772	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020099382	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020113272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI
	20204020114262	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020114632	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020104402	Dirección de Talento Humano
	20204020100962	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020103422	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
Mayo	20204020127042	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020134802	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI





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 **II trimestre de 2020**.

Tabla 18 Derechos de Petición

PQRDS	II Trim 2019	II Trim 2020	Porcentaje
Derechos de Petición	4.348	4.653	99,34%
Reclamos	11	19	0,41%
Quejas	7	2	0,04%
Sugerencias	1	2	0,04%
Denuncias	12	8	0,17%
Total	4.379	4.684	100,00%

Tabla 18.1 Derechos de Petición por mes

PQRDS	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim
Derechos de Petición	1.487	1.575	1.591	4.653
Reclamos	5	13	1	19
Quejas	1	1	0	2
Sugerencias	1	0	1	2
Denuncias	0	0	8	8
Total	1.494	1.589	1.601	4.684

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 II trimestre de 2020 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 no se presentaron casos de negación de información.

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

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano correspondiente a II trimestre de 2020 no se realizó 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 I Semestre de 2020 se presenta a continuación:

Resultados Encuestas de satisfacción

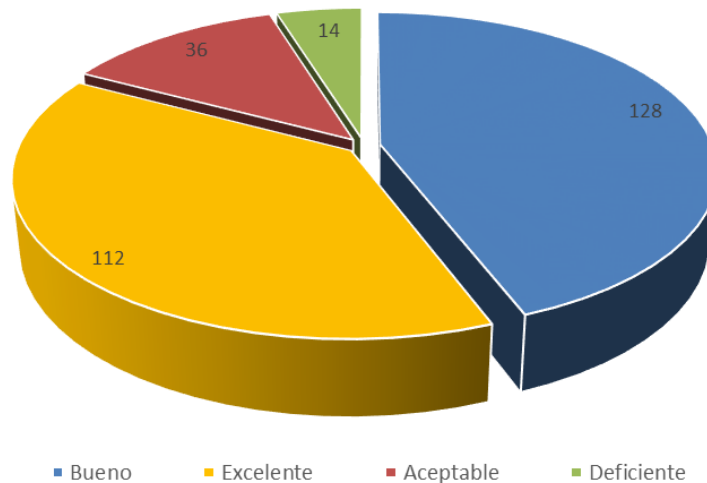
I Semestre de 2020 (83%)

Contamos con un universo 31.928 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo 270 contactos se envió la encuesta a 1.080 contactos de los cuales 290 la respondieron.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2020, el **83%** 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	128	44%
Excelente	112	39%
Aceptable	36	12%
Deficiente	14	5%
Total	290	100%

El resultado de la encuesta para el Primer Trimestre es el **83%**



Las causas de insatisfacción para este trimestre son:





Tipología de Comentarios		
Tipología	Cantidad I Semestre de 2020	Porcentaje
Accesibilidad de la Información	39	20%
Felicitaciones	38	20%
Oportunidad	24	12%
Calidad en la respuesta	17	9%
Pertinencia	16	8%
Calidez en la atención	16	8%
No Responde	15	8%
Problema Scienti / SIGP	10	5%
Falta de claridad en la Encuesta	9	5%
Tramites Largos	6	3%
Términos De Referencia Confusos	2	1%
Falta de Transparencia	2	1%
Presupuesto Insuficiente	0	0%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%

4. Conclusiones

Durante el II trimestre de 2020 la Entidad recibió un total de **14.507** requerimientos, mostrando una disminución de **13.264** en comparación con el II trimestre del año 2019, con un total de **27.771**.

Para este periodo se abrieron las siguientes convocatorias e invitaciones:

Convocatorias

1. Convocatoria para el fortalecimiento de proyectos en ejecución de CTel en ciencias de la salud con talento joven e impacto regional
2. Convocatoria para indexación de revistas científicas colombianas especializadas - Publindex 2020
3. Concurso A Ciencia Cierta: Desarrollo local para transformar realidades
4. Convocatoria para la Financiación de Proyectos de Investigación en Geociencias para el Sector de Hidrocarburos
5. Convocatoria de fomento a la innovación empresarial para la selección de entidades expertas – Sistemas de Innovación Empresarial – Distrito Capital de Bogotá – 2020
6. Convocatoria energía sostenible y su aporte a la planeación minero energética – 2020
7. Convocatoria de fomento a la innovación empresarial para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de Innovación Empresarial – Departamento de Cauca – 2020
8. Convocatoria de fomento a la innovación empresarial para la selección de entidades expertas – Sistemas de Innovación Empresarial – Departamento de Cauca – 2020
9. Convocatoria para el registro de propuestas que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en proyectos que contribuyan a la solución de problemáticas actuales relacionadas con la pandemia de covid-19
10. Convocatoria Proyectos de Investigación conjunta con grupos de Investigación del estado de São Paulo (FAPESP)

Invitaciones

1. Invitación a presentar propuestas para la ejecución de proyectos de I+D+i orientados a la generación de nuevo conocimiento en yacimientos no convencionales en Colombia





2. Invitación a presentar propuestas para la ejecución de proyectos de I+D+i orientados al fortalecimiento de los Centros y Grupos de I+D+i de la FAC y de sus Programa Estratégicos de CTel – 2020
3. Invitación a presentar propuesta para actividades de CTel
4. Invitación a presentar propuestas para ejecución de proyectos I+D en recobro mejorado de hidrocarburos pesados y extrapesados mediante estimulación térmica a través del proceso de pirólisis in situ combinado con nanotecnología en los campos colombianos

Para este periodo se recibieron 14.507 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contesto 9.823 es decir el 68% del total recibido.

Al comparar el periodo de II Trimestre de 2020 con II Trimestre del año 2019, se presenta una disminución de 13.264 las peticiones.

Para este periodo se contestaron 1.111 solicitudes acerca de los trámites de la Entidad. El 49% de las solicitudes recibidas corresponden a Convocatorias.

Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 4.684 solicitudes, un aumento de 192 solicitudes escaladas en comparación al II Trimestre de 2019 con 4.492

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 14.507 el 86.58% se respondieron de 1 a 3 días hábiles. Las áreas técnicas responden el 96.52% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.

Para el II Trimestre de 2020 del total de solicitudes 14.507 recibidas, se reciben 19 reclamos, comparando este dato con el II Trimestre de 2019 se presenta un aumento de 8 solicitudes.

El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 8.865, equivalente al 61.11%.

Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 532 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano

El 66.97% (9.823) de las peticiones registradas en el periodo, fueron respondidas por el Equipo de Atención al Ciudadano.

Para el mes de abril se reportan 12 Casos Extemporáneos.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el Primer Semestre de 2020, el 83% de los ciudadanos encuestados calificaron entre Excelente y Bueno los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

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

