



El conocimiento  
es de todos

Minciencias

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



**Atención al Ciudadano**  
II Trimestre de 2021

MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS



Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS).....	4
2.1	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención .....	9
2.2	Oportunidad de Respuesta a PQRDS .....	14
2.3	Comportamiento Derechos de Petición.....	19
2.4	Traslado o negación de información.....	19
3.	Resultados Satisfacción.....	20
4.	Conclusiones.....	21



## 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 Trimestre de 2021**.





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



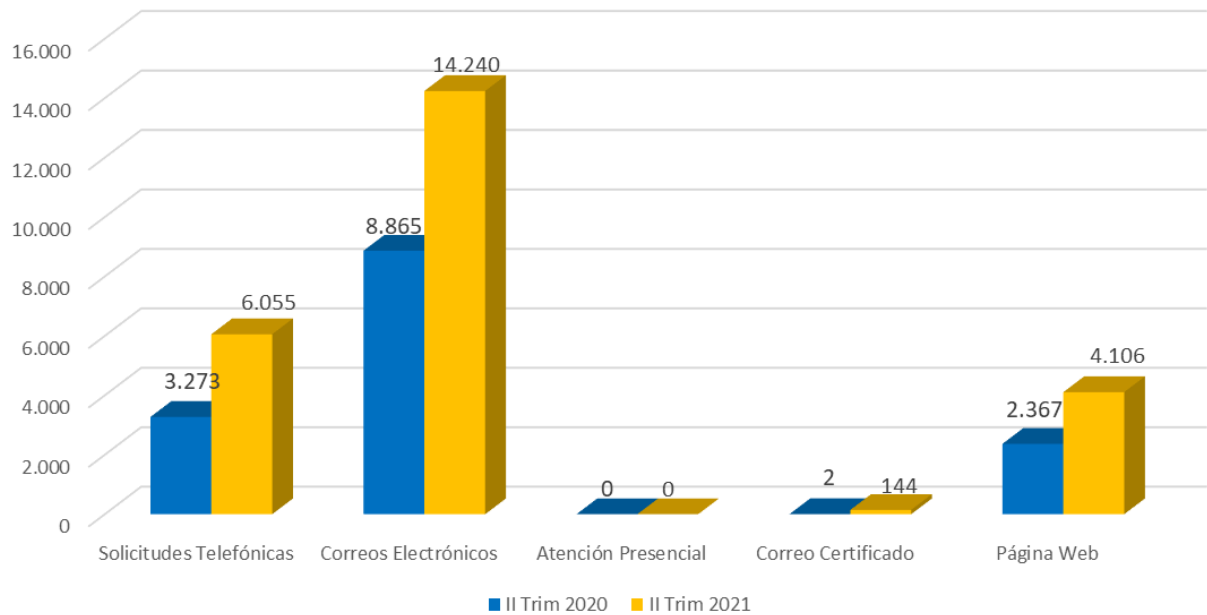
Durante el **II trimestre de 2021**, la Entidad recibió un total de **24.545** requerimientos, mostrando un aumento de 10.038 en comparación con el **II trimestre del año 2020**, con un total de **14.507**.

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

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	II Trim 2020	II Trim 2021	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	3.273	6.055	24,67%
Correos Electrónicos	8.865	14.240	58,02%
Atención Presencial	0	0	0,00%
Correo Certificado	2	144	0,59%
Página Web	2.367	4.106	16,73%
<b>Total</b>	<b>14.507</b>	<b>24.545</b>	<b>100,00%</b>

Grafica 1. Requerimientos recibidos por trimestre



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

Para el **II trimestre 2021** el canal más significativo es el correo electrónico con el **58.02%** de participación, evidenciando un aumento de 5.375 solicitudes en comparación del **II trimestre de 2020**.

**Tabla 1.1** Total de requerimientos por mes año 2020

Canal de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim 2021
Solicitudes Telefónicas	1.211	1.734	3.110	6.055
Correos Electrónicos	4.562	4.799	4.879	14.240
Atención Presencial	0	0	0	0
Correo Certificado	51	45	48	144
Página Web	1.306	1.457	1.343	4.106
<b>Total</b>	<b>7.130</b>	<b>8.035</b>	<b>9.380</b>	<b>24.545</b>

Para el **II trimestre 2021** se recibieron un total de **24.545** solicitudes, siendo junio el mes con mayor número de solicitudes atendidas.



Para este periodo abrieron las siguientes convocatorias

Abril

- 899 Movilidad Académica con Europa 2021
- 900 Convocatoria Ideas para el Cambio: Construcción social del conocimiento para la gestión del cambio climático
- 901 Convocatoria fomento a la innovación y desarrollo tecnológico en las empresas– Senainnova “por la reactivación del país”
- 902 Ventanilla abierta para presentación de solicitudes para acceder a beneficios tributarios por la vinculación de personal con título de doctorado a empresas
- 903 Convocatoria para el apoyo a programas y proyectos de I+D+i que contribuyan a resolver los desafíos establecidos en la misión “Bioeconomía para una Colombia potencia viva y diversa hacia una sociedad impulsada por el conocimiento”
- 904 Convocatoria para el registro de propuestas que accederán a los beneficios tributarios por inversión en proyectos de ciencia, tecnología e innovación 2021
- 905 Convocatoria para el fortalecimiento de Centros de Investigación Autónomos e Institutos Públicos de I+D

Mayo

- 906 Convocatoria de Doctorados en el Exterior

Junio

- 907. Convocatoria jóvenes investigadores e innovadores en el marco de la reactivación económica 2021
- 908. Convocatoria “nuevo conocimiento, desarrollo tecnológico e innovación para el fortalecimiento de los sectores de TIC, postal y de contenidos audiovisuales”

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

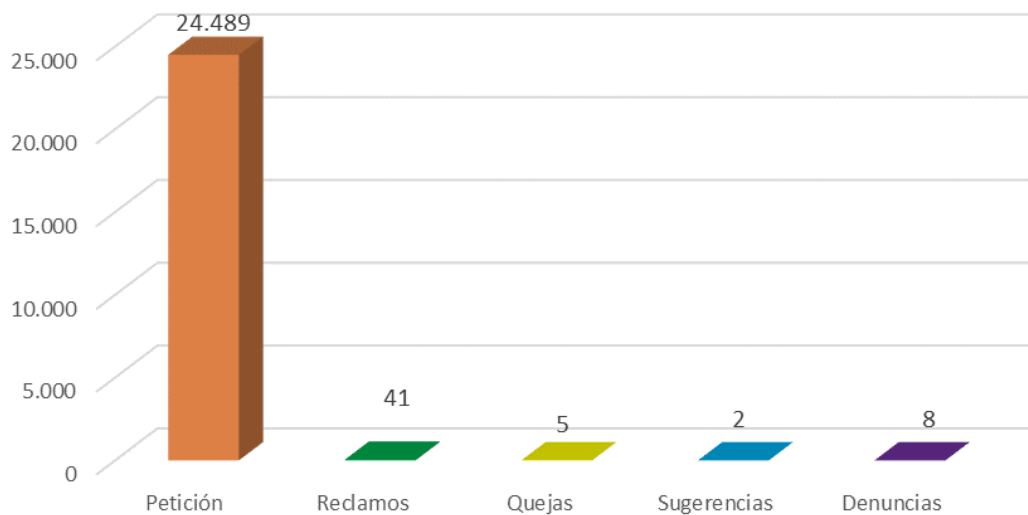
TIPOLOGIA	II Trim 2020	II Trim 2021	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	9.823	16.311	66,32%
Petición	4.653	8.178	33,25%
Reclamos	19	41	0,17%
Quejas	2	5	0,02%
Sugerencias	2	2	0,01%
Denuncias	8	8	0,03%
Agradecimientos	160	49	0,20%
Total	14.667	24.594	100%



Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	II Trim 2020	II Trim 2021	Porcentaje
Petición	14.476	24.489	99,77%
Reclamos	19	41	0,17%
Quejas	2	5	0,02%
Sugerencias	2	2	0,01%
Denuncias	8	8	0,03%
Total	14.507	24.545	100,00%

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud



**Nota:** La siguiente tabla muestra el resultado de las **PQRDS**, donde se relacionan la totalidad de solicitudes recibidas tipificadas como de Petición Atención al Ciudadano, peticiones, reclamos, quejas, sugerencias, denuncias y se suman los agradecimientos recibidos en el periodo.



Tabla 2.1 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

TIPOLOGIA	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim 2021	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	4.586	5.198	6.527	16.311	66,32%
Petición	2.524	2.822	2.832	8.178	33,25%
Reclamos	16	12	13	41	0,17%
Quejas	1	1	3	5	0,02%
Sugerencias	0	2	0	2	0,01%
Denuncias	3	0	5	8	0,03%
Agradecimientos	18	13	18	49	0,20%
Total	7.148	8.048	9.398	24.594	100%

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio **24.545** el 89.72% se respondieron de 1 a 3 días hábiles, el consolidado evidenció que el 66% de las solicitudes recibidas con corte del **II trimestre de 2021** corresponde a Peticiones respondidas por Atención al Ciudadano.

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

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	II Trimestre 2021
Reconocimiento de Actores	41	47	0	0	18	106
Convocatorias	2.550	7.322	0	69	1.746	11.687
Contraseña CvLAC	166	338	0	0	626	1.130
Formulario SIGP	501	308	0	0	66	875
Medición	499	981	0	0	226	1.706
Información Institucional	1.112	1.523	0	68	151	2.854
Pares Evaluadores	11	132	0	0	54	197
Publindex	25	123	0	2	23	173
Red ScienTI	1.086	2.106	0	0	800	3.992
Ondas	1	14	0	0	1	16
Deducción por inversión y donación	21	238	0	3	28	290
Exenciones de IVA	2	7	0	0	3	12
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	28	33	0	0	43	104
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	12	1.068	0	2	321	1.403
Total	6.055	14.240	0	144	4.106	24.545





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

A continuación, se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el **I trimestre 2021** por canal de atención y su tipología.

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

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Avaya IP Office Contact Center	6.055
--------------------------------	-------

Tema	II Trim 2020	II Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	14	41	0,7%
Convocatorias	1919	2.550	42,1%
Contraseña CvLAC	40	166	2,7%
Formulario SIGP	55	501	8,3%
Medición	36	499	8,2%
Información Institucional	503	1.112	18,4%
Pares Evaluadores	0	11	0,2%
Publindex	33	25	0,4%
Red ScienTI	607	1.086	17,9%
Ondas	1	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	33	21	0,3%
Exenciones de IVA	6	2	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	28	0,5%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	23	12	0,2%
<b>Total</b>	<b>3.273</b>	<b>6.055</b>	<b>100%</b>

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim 2021
Reconocimiento de Actores	11	16	14	41
Convocatorias	374	575	1601	2.550
Contraseña CvLAC	36	39	91	166
Formulario SIGP	20	87	394	501
Medición	125	167	207	499
Información Institucional	336	391	385	1.112
Pares Evaluadores	2	5	4	11
Publindex	9	9	7	25
Red ScienTI	274	420	392	1.086
Ondas	1	0	0	1
Deducción por inversión y donación	9	3	9	21
Exenciones de IVA	1	0	1	2
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	7	21	0	28
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	6	1	5	12
<b>Total</b>	<b>1.211</b>	<b>1.734</b>	<b>3.110</b>	<b>6.055</b>



- **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 2020	II Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	60	47	0,3%
Convocatorias	3.514	7.322	51,4%
Contraseña CvLAC	980	338	2,4%
Formulario SIGP	130	308	2,2%
Medición	213	981	6,9%
Información Institucional	1.632	1.523	10,7%
Pares Evaluadores	8	132	0,9%
Publindex	395	123	0,9%
Red ScienTI	1.600	2.106	14,8%
Ondas	7	14	0,1%
Deducción por inversión y donación	154	238	1,7%
Exenciones de IVA	15	7	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	23	33	0,2%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	134	1.068	7,5%
<b>Total</b>	<b>8.865</b>	<b>14.240</b>	<b>100%</b>

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim 2021
Reconocimiento de Actores	10	18	19	47
Convocatorias	2251	2196	2875	7.322
Contraseña CvLAC	83	163	92	338
Formulario SIGP	17	125	166	308
Medición	346	347	288	981
Información Institucional	561	530	432	1.523
Pares Evaluadores	53	41	38	132
Publindex	44	42	37	123
Red ScienTI	572	987	547	2.106
Ondas	5	3	6	14
Deducción por inversión y donación	220	13	5	238
Exenciones de IVA	2	5	0	7
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	9	22	2	33
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	389	307	372	1.068
<b>Total</b>	<b>4.562</b>	<b>4.799</b>	<b>4.879</b>	<b>14.240</b>



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

Tabla 6. Total, requerimientos recibidos canal presencial

Tema	II Trim 2020	II Trim 2021
Reconocimiento de Actores	0	0
Convocatorias	0	0
Contraseña CvLAC	0	0
Formulario SIGP	0	0
Medición	0	0
Información Institucional	0	0
Pares Evaluadores	0	0
Publindex	0	0
Red ScienTI	0	0
Ondas	0	0
Deducción por inversión y donación	0	0
Exenciones de IVA	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0
Unidades I+D+i	0	0
Regalías	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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



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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	II Trim 2020	II Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	0,0%
Convocatorias	0	69	47,9%
Contraseña CvLAC	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	0	0	0,0%
Información Institucional	2	68	47,2%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	0	2	1,4%
Red ScienTI	0	0	0,0%
Ondas	0	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	0	3	2,1%
Exenciones de IVA	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	0	2	1,4%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correspondencia certificada por mes

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim 2021
Reconocimiento de Actores	0	0	0	0
Convocatorias	21	28	20	69
Contraseña CvLAC	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0
Medición	0	0	0	0
Información Institucional	27	15	26	68
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	0	1	1	2
Red ScienTI	0	0	0	0
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	3	0	0	3
Exenciones de IVA	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>144</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 Trim 2020	II Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	11	18	0,4%
Convocatorias	1.658	1.746	42,5%
Contraseña CvLAC	26	626	15,2%
Formulario SIGP	31	66	1,6%
Medición	29	226	5,5%
Información Institucional	136	151	3,7%
Pares Evaluadores	1	54	1,3%
Publindex	32	23	0,6%
Red ScienTI	135	800	19,5%
Ondas	2	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	26	28	0,7%
Exenciones de IVA	11	3	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	43	1,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	264	321	7,8%
<b>Total</b>	<b>2.367</b>	<b>4.106</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim 2021
Reconocimiento de Actores	2	6	10	18
Convocatorias	473	656	617	1.746
Contraseña CvLAC	215	217	194	626
Formulario SIGP	13	21	32	66
Medición	106	83	37	226
Información Institucional	40	51	60	151
Pares Evaluadores	20	16	18	54
Publindex	3	11	9	23
Red ScienTI	274	259	267	800
Ondas	0	1	0	1
Deducción por inversión y donación	11	13	4	28
Exenciones de IVA	1	1	1	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	11	32	0	43
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	137	90	94	321
<b>Total</b>	<b>1.306</b>	<b>1.457</b>	<b>1.343</b>	<b>4.106</b>



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

Tabla 9 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

Correos Escalonados	Correos
II Trim 2020	4.684
II Trim 2021	8.234

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

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

Correos Escalonados	Correos
Abril	2.544
Mayo	2.837
Junio	2.853

## 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 2021** se remitieron **8.234** de total de solicitudes recibidas.

II Trimestre de 2021	
PQRDS	8.234
Solicitudes Recibidas	24.545
Casos Extemporáneos	28
Oportunidad Respuesta	99,66%

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 los tiempos establecidos de Ley.

De acuerdo con lo anterior, para los reportes de casos extemporáneos se deben generar los respectivos informes en las siguientes fechas:

- Informe Abril
- Informe Mayo
- Informe Junio

De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.66% en Oportunidad de Respuesta.



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

**Nota:** Para este informe se reportan 28 casos extemporáneos de Abril de acuerdo con el Decreto 491 de 2020, para generar el informe de Mayo y Junio se debe hacer posterior a los 30 días hábiles de radicación.

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

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	10	0	10	77%
	4 a 5 días	3	0	3	23%
	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>		13	0	13

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

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	269	0	269	62%
	4 a 5 días	31	0	31	7%
	8 a 10 días	131	0	131	30%
	12 a 15 días	2	0	2	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		433	0	433

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



Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	901	0	901	58,13%
	4 a 5 días	131	0	131	8,45%
	8 a 10 días	261	0	261	16,84%
	12 a 15 días	246	0	246	15,87%
	16 a 30 días	11	0	11	0,71%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>		1.550	0	1.550

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	4.475	0	4.475	72,24%
	4 a 5 días	582	0	582	9,39%
	8 a 10 días	735	0	735	11,86%
	12 a 15 días	232	0	232	3,74%
	16 a 30 días	156	0	156	2,52%
	Mayor a 30	15	0	15	0%
	<b>TOTAL</b>		6.195	0	6195

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	2	0	2	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%
	<b>TOTAL</b>		2	0	2





**Tabla 15.** Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes sin Seguimiento	1 a 3 días	31	0	31	75,6%
	4 a 5 días	10	0	10	24,4%
	8 a 10 días	0	0	0	0,0%
	12 a 15 días	0	0	0	0,0%
	16 a 30 días	0	0	0	0,0%
	Mayor a 30	0	0	0	0,0%
	<b>TOTAL</b>		41	0	41

El análisis general permite evidenciar que durante el **II trimestre de 201** se recibieron **24.545** solicitudes de las cuales fueron escaladas a las áreas técnicas **8.234** y atención al ciudadano respondió **16.311** es decir que, del total de solicitudes recibidas el **89.72%** 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	5.712	16.311	22.023	69,37%	89,72%
4 a 7 días	1.264	0	1.264	15,35%	5,15%
8 a 11 días	584	0	584	7,09%	2,38%
12 a 15 días	431	0	431	5,23%	1,76%
16 a 30 días	243	0	243	2,95%	0,99%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	8.234	16.311	24.545	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **II trimestre de 2021**, se reportan 28 casos extemporáneos fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020. De acuerdo con los periodos revisados.

**Tabla 17 Casos con Respuesta Extemporánea**

RADICADO	ÁREA	DEPENDENCIA
20214020159712	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20214020148912	Oficina Asesora Comunicaciones	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
20212430155882	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN



RADICADO	ÁREA	DEPENDENCIA
20214020150122	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
20214020209942	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO/CIENCIAS NATURALES
20214020212332	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20214020216162	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO/HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
20214020189692	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20212430192892	Dirección Financiera y Administrativa	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO LOGÍSTICO Y DOCUMENTAL
20214020188902	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20212430190842	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO
20214020191492	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN
20212430193392	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
20214020196232	Dirección de Generación de Conocimiento	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20212430178312	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20214020162582	Oficina Asesora Comunicaciones	OFICINA ASESORA COMUNICACIONES
20212430164502	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20212430165262	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
20212430166712	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
20212430166722	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20212430166772	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
20212430166842	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
20214020166992	Oficina Asesora Jurídica	OFICINA ASESORA JURÍDICA
20212430167002	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS
20214020167812	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
20212430169032	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD
20214020169402	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS
20214020170132	Despacho del Ministro	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD



### 2.3 Comportamiento Derechos de Petición

El consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (Constitución Política, Código Contencioso Administrativo o la Ley 1755 de 2015), presenta el siguiente comportamiento en el **I Trimestre de 2021**.

Tabla 18 Derechos de Petición

PQRDS	I Trim 2020	II Trim 2021	Porcentaje
Derechos de Petición	3.691	8.178	99,32%
Reclamos	36	41	0,50%
Quejas	6	5	0,06%
Sugerencias	4	2	0,02%
Denuncias	7	8	0,10%
<b>Total</b>	<b>3.744</b>	<b>8.234</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 18.1 Derechos de Petición por mes

PQRDS	Abril	Mayo	Junio	Total II Trim 2021
Derechos de Petición	2.524	2.822	2.832	8.178
Reclamos	16	12	13	41
Quejas	1	1	3	5
Sugerencias	0	2	0	2
Denuncias	3	0	5	8
<b>Total</b>	<b>2.544</b>	<b>2.837</b>	<b>2.853</b>	<b>8.234</b>

### 2.4 Traslado o negación de información

#### Número de solicitudes que se trasladaron a otras Entidades por competencia (Ley 1755 de 2015):

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano correspondiente al II trimestre de 2021 se realizan 49 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 I trimestre de 202, no se realizaron solicitudes con negación de información por inexistencia de esta.

### 3. Resultados Satisfacción

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

El resultado obtenido de la medición realizada en el I Semestre de 2021 se presenta a continuación:

#### Resultados Encuestas de satisfacción

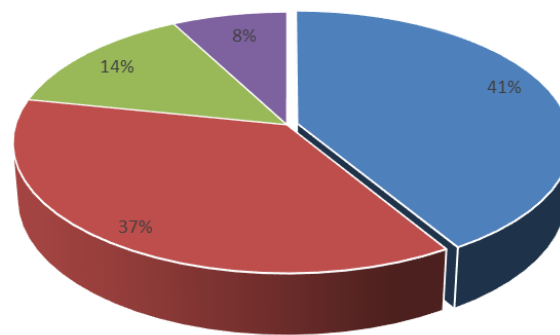
##### I Semestre de 2021 (78%)

Contamos con un universo 40.693 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 **78%** 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	112	41%
Excelente	100	37%
Aceptable	38	14%
Deficiente	21	8%
Total	271	100%

El resultado de la encuesta para el Primer Semestre de 2021 es el **78%**



■ Bueno ■ Excelente ■ Aceptable ■ Deficiente



Las causas de insatisfacción para este trimestre son:

Tipología	I 2020	% I 2020	II 2020	% II 2020	I 2021	% I 2021	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	10	5,0%	9	6,0%	11	8,7%	3,7%
Tramites Largos	6	3,0%	0	0,0%	0	0,0%	-3,0%
Accesibilidad de la Información	39	20,0%	27	18,1%	31	24,6%	4,6%
Oportunidad	24	12,0%	47	31,5%	33	26,2%	14,2%
Ninguno	15	8,0%	0	0,0%	0	0,0%	-8,0%
Calidad en la respuesta	17	9,0%	18	12,1%	22	17,5%	8,5%
Términos De Referencia Confusos	2	1,0%	11	7,4%	4	3,2%	2,2%
Calidez en la atención	16	8,0%	2	1,3%	1	0,8%	-7,2%
Pertinencia	16	8,0%	30	20,1%	21	16,7%	8,7%
Falta de Transparencia	2	1,0%	4	2,7%	2	1,6%	0,6%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
Presupuesto Insuficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
Falta de claridad en la Encuesta	9	5,0%	1	0,7%	1	0,8%	-4,2%

#### 4. Conclusiones

Comparando las PQRSD del II Trimestre de 2020 con el II Trimestre de 2021, se presenta un aumento de 10.038 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 14.507 solicitudes a 24.545.

- Para este periodo se recibieron 24.545 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 16.311 es decir el 66% del total recibido.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 8.234 solicitudes, un aumento de 3.550 solicitudes escaladas en comparación al II Trimestre de 2020 con 4.684.
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 24.545 el 89.72% se respondieron de 1 a 3 días hábiles. Las áreas técnicas responden el 97.05% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el II Trimestre de 2021 del total de solicitudes 24.545 recibidas, se reciben 41 reclamos, comparando este dato con el II Trimestre de 2020 se presenta un aumento de 22 solicitudes.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 14.240, equivalente al 58.02%.
- Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 2.224 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano
- El 66% (16.311) de las peticiones registradas en el periodo, fueron respondidas por el Equipo de Atención al Ciudadano.
- El nivel de Satisfacción para el I Semestre de 2021 fue de 78% calificados entre excelente y bueno.



El conocimiento  
es de todos

Minciencias

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