



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



**Atención al Ciudadano**  
III 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 .....	13
2.3	Comportamiento Derechos de Petición .....	17
2.4	Traslado o negación de información .....	17
3.	Resultados Satisfacción .....	18
4.	Conclusiones .....	19





## 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 III Trimestre de 2020.





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



Durante el **III trimestre de 2020**, la Entidad recibió un total de **19.743** requerimientos, mostrando una disminución de 7.716 en comparación con el III trimestre del año 2019, con un total de 27.459.

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

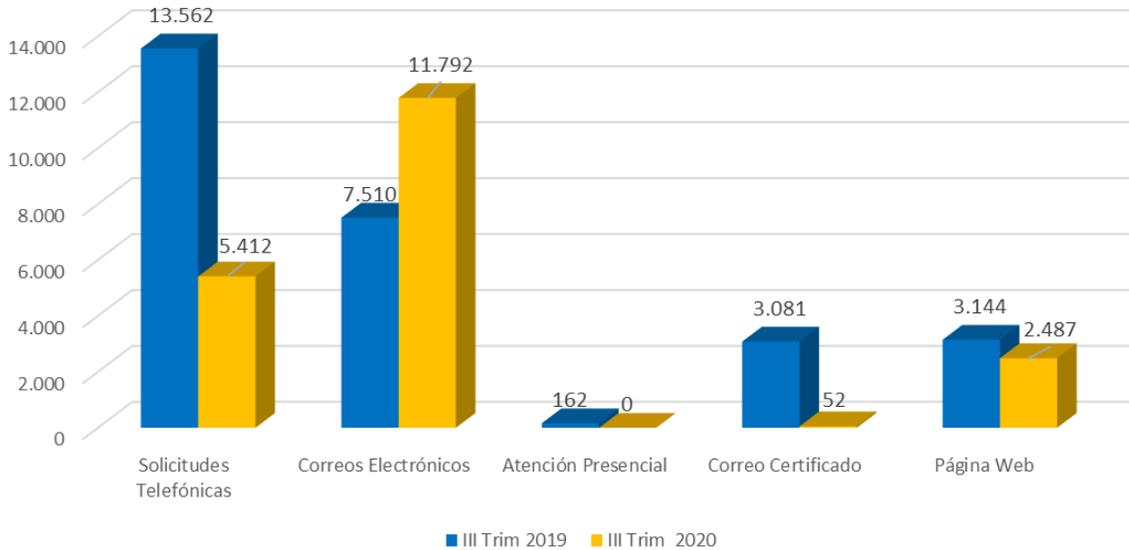
Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	III Trim 2019	III Trim 2020	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	13.562	5.412	27,41%
Correos Electrónicos	7.510	11.792	59,73%
Atención Presencial	162	0	0,00%
Correo Certificado	3.081	52	0,26%
Página Web	3.144	2.487	12,60%
Total	27.459	19.743	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 III trimestre 2020 el canal más significativo es el correo electrónico con el 59.73% de participación, evidenciando un aumento de 4.282 solicitudes en comparación del II trimestre de 2019.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2020

Canal de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim 2020
Solicitudes Telefónicas	1.819	1.770	1.823	5.412
Correos Electrónicos	4.302	4.069	3.421	11.792
Atención Presencial	0	0	0	0
Correo Certificado	0	1	51	52
Página Web	843	819	825	2.487
Total	6.964	6.659	6.120	19.743

Para el III trimestre 2020 se recibieron un total de 19.743 solicitudes, siendo julio el mes con mayor número de solicitudes atendidas, esto debido a la entrega de informes de Beneficios tributarios cierres cercanos (Agosto) De Publindex y Beneficios Tributarios. Adicional para este periodo el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación genero el Certificado desde la Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel





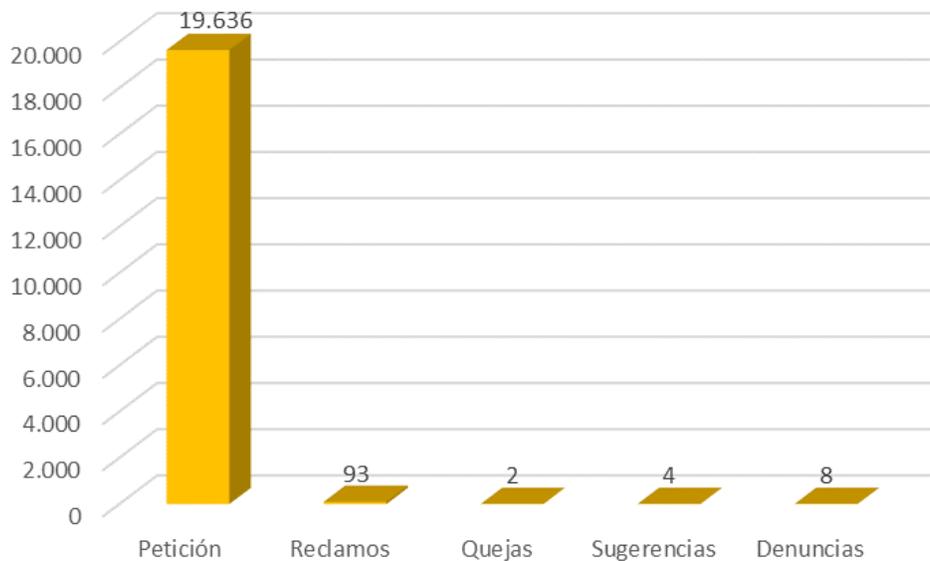
Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	III Trim 2019	III Trim 2020	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	22.967	13.674	68,50%
Petición	4.429	5.962	29,87%
Reclamos	35	93	0,47%
Quejas	12	2	0,01%
Sugerencias	2	4	0,02%
Denuncias	14	8	0,04%
Agradecimientos	85	220	1,10%
Total	27.544	19.963	100,00%

Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	III Trim 2019	III Trim 2020	Porcentaje
Petición	27.396	19.636	99,46%
Reclamos	35	93	0,47%
Quejas	12	2	0,01%
Sugerencias	2	4	0,02%
Denuncias	14	8	0,04%
Total	27.544	19.743	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

TIPOLOGIA	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trím 2020
Petición Atención al Ciudadano	4.719	4.702	4.253	13.674
Petición	2.231	1.888	1.843	5.962
Reclamos	7	65	21	93
Quejas	1	0	1	2
Sugerencias	0	3	1	4
Denuncias	6	1	1	8
Agradecimientos	87	95	38	220
Total	7.051	6.754	6.158	19.963

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio **17.138** el 86.81% se respondieron de 1 a 3 días hábiles, el consolidado evidenció que el 69% de las solicitudes recibidas con corte del III trimestre de 2020 corresponde a Peticiones respondidas por Atención al Ciudadano.

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

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefonico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	III Trimestre 2020
Reconocimiento de Actores	34	39	0	0	14	87
Convocatorias	1.512	4.593	0	39	1.594	7.738
Contraseña CvLAC	163	173	0	0	35	371
Formulario SIGP	162	163	0	0	48	373
Medición	54	158	0	0	58	270
Información Institucional	2.382	3.554	0	12	231	6.179
Pares Evaluadores	9	61	0	0	8	78
Publindex	136	641	0	0	55	832
Red ScienTI	701	2.055	0	0	172	2.928
Ondas	4	5	0	0	0	9
Deducción por inversión y donación	212	90	0	0	35	337
Exenciones de IVA	7	11	0	0	12	30
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	12	40	0	0	8	60
Unidades I+D+i	2	0	0	0	0	2
Regalías	22	209	0	1	217	449
Total	5.412	11.792	0	52	2.487	19.743





**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 **III 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	5.412
--------------------------------	-------

Tema	III Trim 2019	III Trim 2020	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	36	34	0,6%
Convocatorias	6.211	1.512	27,9%
Contraseña CvLAC	84	163	3,0%
Formulario SIGP	266	162	3,0%
Medición	694	54	1,0%
Información Institucional	4.695	2.382	44,0%
Pares Evaluadores	6	9	0,2%
Publindex	35	136	2,5%
Red ScienTI	1.383	701	13,0%
Ondas	12	4	0,1%
Deducción por inversión y donación	38	212	3,9%
Exenciones de IVA	16	7	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	6	12	0,2%
Unidades I+D+i	11	2	0,0%
Regalías	69	22	0,4%
Total	13.562	5.412	100%

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

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim 2020
Reconocimiento de Actores	17	7	10	34
Convocatorias	638	334	540	1.512
Contraseña CvLAC	38	76	49	163
Formulario SIGP	61	36	65	162
Medición	24	12	18	54
Información Institucional	558	973	851	2.382
Pares Evaluadores	6	0	3	9
Publindex	90	40	6	136
Red ScienTI	267	166	268	701
Ondas	3	1	0	4
Deducción por inversión y donación	92	116	4	212
Exenciones de IVA	4	2	1	7
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	6	3	12
Unidades I+D+i	2	0	0	2
Regalías	16	1	5	22
Total	1.819	1.770	1.823	5.412





- **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	III Trim 2019	III Trim 2020	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	24	39	0,3%
Convocatorias	2.596	4.593	39,0%
Contraseña CvLAC	920	173	1,5%
Formulario SIGP	346	163	1,4%
Medición	525	158	1,3%
Información Institucional	1.104	3.554	30,1%
Pares Evaluadores	13	61	0,5%
Publindex	176	641	5,4%
Red ScienTI	1.613	2.055	17,4%
Ondas	24	5	0,0%
Deducción por inversión y donación	44	90	0,8%
Exenciones de IVA	19	11	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	33	40	0,3%
Unidades I+D+i	7	0	0,0%
Regalías	66	209	1,8%
<b>Total</b>	<b>7.510</b>	<b>11.792</b>	<b>100%</b>

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim 2020
Reconocimiento de Actores	10	9	20	39
Convocatorias	1.279	2.000	1.314	4.593
Contraseña CvLAC	79	0	94	173
Formulario SIGP	25	43	95	163
Medición	55	32	71	158
Información Institucional	2.207	422	925	3.554
Pares Evaluadores	1	5	55	61
Publindex	337	246	58	641
Red ScienTI	179	1.197	679	2.055
Ondas	0	0	5	5
Deducción por inversión y donación	29	41	20	90
Exenciones de IVA	2	4	5	11
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	18	12	10	40
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	81	58	70	209
<b>Total</b>	<b>4.302</b>	<b>4.069</b>	<b>3.421</b>	<b>11.792</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	III Trim 2019	III Trim 2020
Reconocimiento de Actores	1	0
Convocatorias	110	0
Contraseña CvLAC	5	0
Formulario SIGP	3	0
Medición	12	0
Información Institucional	17	0
Pares Evaluadores	0	0
Publindex	1	0
Red ScienTI	11	0
Ondas	0	0
Deducción por inversión y donación	2	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>	162	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	III Trim 2019	III Trim 2020	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	0,0%
Convocatorias	1.991	39	74,5%
Contraseña CvLAC	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	17	0	0,0%
Información Institucional	1.019	12	23,5%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	4	0	0,0%
Red ScienTI	7	0	0,0%
Ondas	0	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	6	0	0,0%
Exenciones de IVA	2	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	35	1	2,0%
<b>Total</b>	<b>3.081</b>	<b>52</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 7.1** Total requerimientos recibidos correspondencia certificada por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim 2020
Reconocimiento de Actores	0	0	0	0
Convocatorias	0	1	38	39
Contraseña CvLAC	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0
Medición	0	0	0	0
Información Institucional	0	0	12	12
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	0	0	0	0
Red ScienTI	0	0	0	0
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0
Exenciones de IVA	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>51</b>	<b>52</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	III Trim 2019	III Trim 2020	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	10	14	0,6%
Convocatorias	1.940	1.594	64,1%
Contraseña CvLAC	98	35	1,4%
Formulario SIGP	43	48	1,9%
Medición	117	58	2,3%
Información Institucional	230	231	9,3%
Pares Evaluadores	2	8	0,3%
Publindex	26	55	2,2%
Red ScienTI	283	172	6,9%
Ondas	3	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	22	35	1,4%
Exenciones de IVA	6	12	0,5%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	8	0,3%
Unidades I+D+i	4	0	0,0%
Regalías	358	217	8,7%
<b>Total</b>	<b>3.144</b>	<b>2.487</b>	<b>100,0%</b>

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

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trim 2020
Reconocimiento de Actores	4	4	6	14
Convocatorias	510	543	541	1.594
Contraseña CvLAC	15	13	7	35
Formulario SIGP	5	30	13	48
Medición	22	15	21	58
Información Institucional	80	61	90	231
Pares Evaluadores	1	3	4	8
Publindex	27	26	2	55
Red ScienTI	70	50	52	172
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	18	12	5	35
Exenciones de IVA	4	5	3	12
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	1	3	8
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	83	56	78	217
<b>Total</b>	<b>843</b>	<b>819</b>	<b>825</b>	<b>2.487</b>





**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

<i>Correos Escalonados</i>	<i>Correos</i>
III Trim 2019	4.493
III Trim 2020	6.069

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

<i>Correos Escalonados</i>	<i>Correos</i>
Julio	2.245
Agosto	1.957
Septiembre	1.867

## 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 **III Trimestre de 2020** se remitieron 6.069 de total de solicitudes recibidas.

III Trimestre de 2020	
PQRDS	6.069
Solicitudes Recibidas	19.743
Casos Extemporáneos	4
Oportunidad Respuesta	99,93%

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 deben generar los respectivos informes en las siguientes fechas:

- 15 Septiembre - Informe Julio (En revisión)
- 13 de Octubre- Informe Agosto
- 13 de Noviembre - Informe Septiembre

Para el mes de julio se presentan 1 caso extemporáneo y para el mes de Septiembre tenemos 3 casos con posible extemporaneidad





De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.93% 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: Se responden de manera extemporánea 4 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	14	0	14	78%
	4 a 5 días	4	0	4	22%
	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>		18	0	18

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	141	0	141	59%
	4 a 5 días	17	0	17	7%
	8 a 10 días	80	0	80	33%
	12 a 15 días	1	0	1	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		239	0	239





Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	669	0	669	52,22%
	4 a 5 días	128	0	128	9,99%
	8 a 10 días	201	0	201	15,69%
	12 a 15 días	280	0	280	21,86%
	16 a 30 días	3	0	3	0,23%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>		1.281	0	1.281

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	2.575	0	2.575	58,14%
	4 a 5 días	457	0	457	10,32%
	8 a 10 días	845	0	845	19,08%
	12 a 15 días	304	0	304	6,86%
	16 a 30 días	248	0	248	5,60%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		4.429	0	4429

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	3	0	3	75%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	1	0	1	25%
	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>		4	0	4





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

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes sin Seguimiento	1 a 3 días	62	0	62	63,3%
	4 a 5 días	31	0	31	31,6%
	8 a 10 días	4	0	4	4,1%
	12 a 15 días	1	0	1	1,0%
	16 a 30 días	0	0	0	0,0%
	Mayor a 30	0	0	0	0,0%
	<b>TOTAL</b>		98	0	98

El análisis general permite evidenciar que durante el **III trimestre de 2020** se recibieron **19.743** solicitudes de las cuales atención al ciudadano respondió **6.069** es decir que, del total de solicitudes recibidas el **86.81%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

**Tabla 16.** Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atn. Ciudadano	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	3.464	13.674	17.138	57,08%	86,81%
4 a 7 días	1.057	0	1.057	17,42%	5,35%
8 a 11 días	687	0	687	11,32%	3,48%
12 a 15 días	485	0	485	7,99%	2,46%
16 a 30 días	376	0	376	6,20%	1,90%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	6.069	13.674	19.743	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **III trimestre de 2020**, se presentaron 4 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015. De acuerdo a los periodos revisados.

**Tabla 17 Casos con Respuesta Extemporánea**

PERIODO	RADICADO	ÁREA
Julio	20204020213962	Despacho del ministro - Secretaría Técnica OCAD
Septiembre	20204020247842	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI
	20202430199452	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTeI
	20202430200572	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	III Trím 2019	III Trím 2020	Porcentaje
Derechos de Petición	4.429	5.962	98,24%
Reclamos	35	93	1,53%
Quejas	12	2	0,03%
Sugerencias	2	4	0,07%
Denuncias	14	8	0,13%
<b>Total</b>	<b>4.492</b>	<b>6.069</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 18.1 Derechos de Petición por mes

PQRDS	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trím 2020
Derechos de Petición	2.231	1.888	1.843	5.962
Reclamos	7	65	21	93
Quejas	1	0	1	2
Sugerencias	0	3	1	4
Denuncias	6	1	1	8
<b>Total</b>	<b>2.245</b>	<b>1.957</b>	<b>1.867</b>	<b>6.069</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 III trimestre de 2020 se realizan 53 traslados de solicitudes de información a otras Entidades.

- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa (Ley 1712 de 2014, auto-diagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión) debido a que se vulnera el derecho a la privacidad (Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales)**

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano para este periodo se presentaron 40 casos de negación de información.

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

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano correspondiente a III trimestre de 2020 se realizaron 12 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

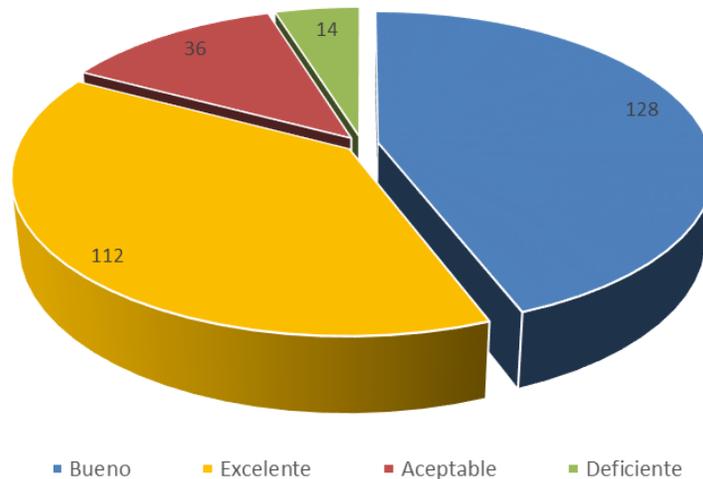
##### I Semestre de 2020 (83%)

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 III trimestre de 2020 la Entidad recibió un total de **19.743** requerimientos, mostrando una disminución de **7.716** en comparación con el III trimestre del año 2019, con un total de **27.459**.

**Para este periodo se abrieron las siguientes convocatorias e invitaciones:**

##### Convocatorias

1. Construcción de paz, resiliencia y salud mental: convocatoria binacional de investigación para potenciar el apoyo y la comprensión de los retos actuales de Colombia en tiempos de pandemia.
2. Convocatoria Doctorados en el Exterior
3. Convocatoria para el registro de proyectos que aspiran a obtener créditos fiscales por inversión en proyectos de CTel a partir del año 2020
4. Convocatoria Jóvenes Investigadores e Innovadores en Medicina
5. Convocatoria para el fortalecimiento de laboratorios de calibración o de ensayo en departamentos priorizados del país-2020
6. Convocatoria de fomento a la innovación empresarial para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de Innovación Empresarial – Distrito capital de Bogotá – 2020
7. 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

##### Invitaciones

1. Invitación a presentar proyectos de Investigación + Creación en Artes – InvestigARTE 2.0 con la vinculación de Jóvenes Investigadores e Innovadores
2. Segunda Invitación a presentar propuestas para contratar un administrador de proyectos de CTel
3. Invitación para consolidación de iniciativas de I+D en Recobro Mejoramiento de Hidrocarburos
4. Invitación para evaluar los Sistemas de Indexación y Resumen - (SIR); así como la revisión de otras bases de datos que circulan a nivel mundial





- Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el III trimestre de 2019, se presenta una disminución de 7.716 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 27.459 solicitudes a 19.743.
- Para este periodo se recibieron 19.743 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contesto 13.674
- es decir el 69% del total recibido.
- Al comparar el periodo de III Trimestre de 2020 con III Trimestre del año 2019, se presenta una disminución de 7.716 las peticiones.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 6.069 solicitudes, un aumento de 1.577 solicitudes escaladas en comparación al III Trimestre de 2019 con 4.492
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 19.743 el 86.81% se respondieron de 1 a 3 días hábiles. Las áreas técnicas responden el 93.80% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el III Trimestre de 2020 del total de solicitudes 19.743 recibidas, se reciben 93 reclamos, comparando este dato con el III Trimestre de 2019 se presenta un aumento de 58 solicitudes.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 11.792, equivalente al 59.73%.
- Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 4.263 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano
- El 69% (13.674) de las peticiones registradas en el periodo, fueron respondidas por el Equipo de Atención al Ciudadano.

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

