



El conocimiento  
es de todos

Minciencias

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



**Atención al Ciudadano**  
III 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)<br>por canal de atención..... | 10 |
| 2.2 | Oportunidad de Respuesta a PQRDS .....  | 15 |
| 2.3 | Comportamiento Derechos de Petición .....   | 21 |
| 2.4 | Traslado o negación de información.....   | 21 |
| 3.  | Resultados Satisfacción.....  | 22 |
| 4.  | Conclusiones.....   | 23 |



## 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 2021**.





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



Durante el **III trimestre de 2021**, la Entidad recibió un total de **25.250** requerimientos, mostrando un aumento de 5.507 en comparación con el **III trimestre del año 2020**, con un total de **19.743**.

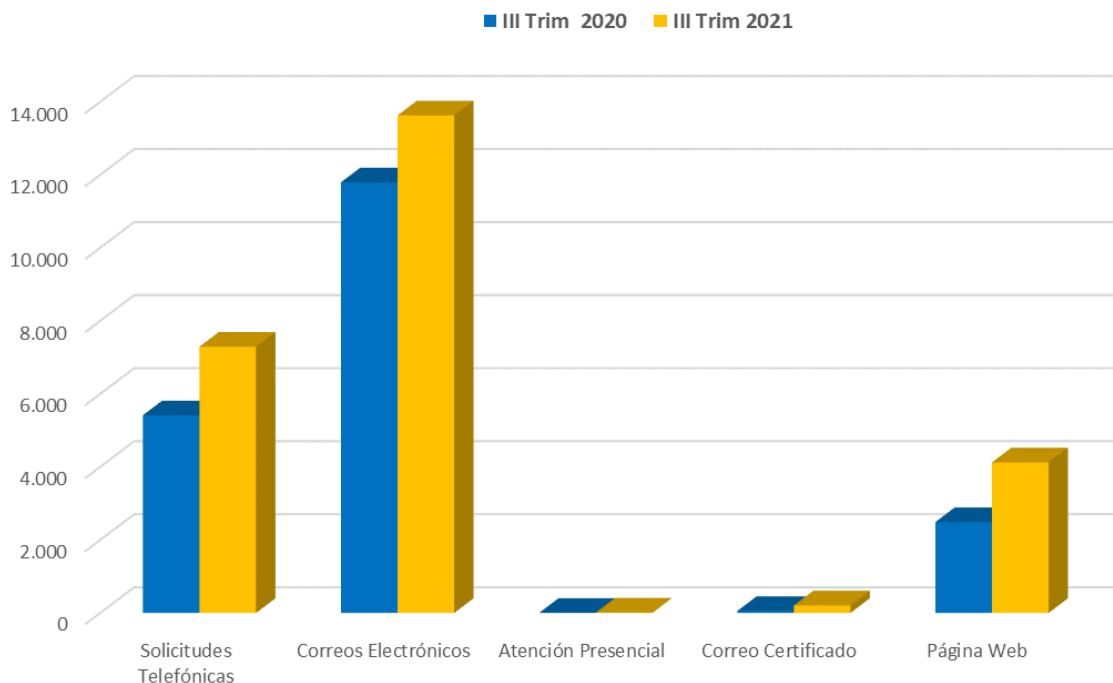
La distribución por canales para el **III Trimestre de 2021** se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

| Canal de Atención       | III Trim 2020 | III Trim 2021 | Porcentaje |
|-------------------------|---------------|---------------|------------|
| Solicitudes Telefónicas | 5.412         | 7.291         | 28,88%     |
| Correos Electrónicos    | 11.792        | 13.624        | 53,96%     |
| Atención Presencial     | 0             | 8             | 0,03%      |
| Correo Certificado      | 52            | 205           | 0,81%      |
| Página Web              | 2.487         | 4.122         | 16,32%     |
| Total                   | 19.743        | 25.250        | 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.

Para el **III trimestre 2021** el canal más significativo es el correo electrónico con el **53.96%** de participación, evidenciando un aumento de 1.832 solicitudes en comparación del **III trimestre de 2020**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2020

| Canal de Atención       | Julio | Agosto | Septiembre | Total III Trim 2021 | Porcentaje |
|-------------------------|-------|--------|------------|---------------------|------------|
| Solicitudes Telefónicas | 2.272 | 2.548  | 2.471      | 7.291               | 28,88%     |
| Correos Electrónicos    | 4.273 | 4.814  | 4.537      | 13.624              | 53,96%     |
| Atención Presencial     | 0     | 0      | 8          | 8                   | 0,03%      |
| Correo Certificado      | 53    | 75     | 77         | 205                 | 0,81%      |
| Página Web              | 1.187 | 1.137  | 1.798      | 4.122               | 16,32%     |
| Total                   | 7.785 | 8.574  | 8.891      | 25.250              | 100,00%    |

Para el **III trimestre 2021** se recibieron un total de **25.250** solicitudes, siendo septiembre el mes con mayor número de solicitudes atendidas.



Para este periodo abrieron 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

### Plan de convocatorias ASCTel 2021-2022

1. Convocatoria de la Asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles de innovación para la productividad, la competitividad y el desarrollo social de los territorios
2. Convocatoria de la Asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles de Investigación y Desarrollo para el avance del conocimiento y la creación
3. Convocatoria de la Asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado para la formación e inserción de capital humano de alto nivel para las regiones para el bienio 2021-2022
4. Convocatoria de la Asignación para la CTel del SGR para la apropiación social del conocimiento en el marco de la CTel y vocaciones científicas para la consolidación de una sociedad del conocimiento de los territorios
5. Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles para el fortalecimiento del sistema territorial de ciencia tecnología e innovación
6. Convocatoria de la asignación para la CTel-Ambiental del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles de investigación, desarrollo e innovación para el ambiente y el desarrollo sostenible del país.

### 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"



Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

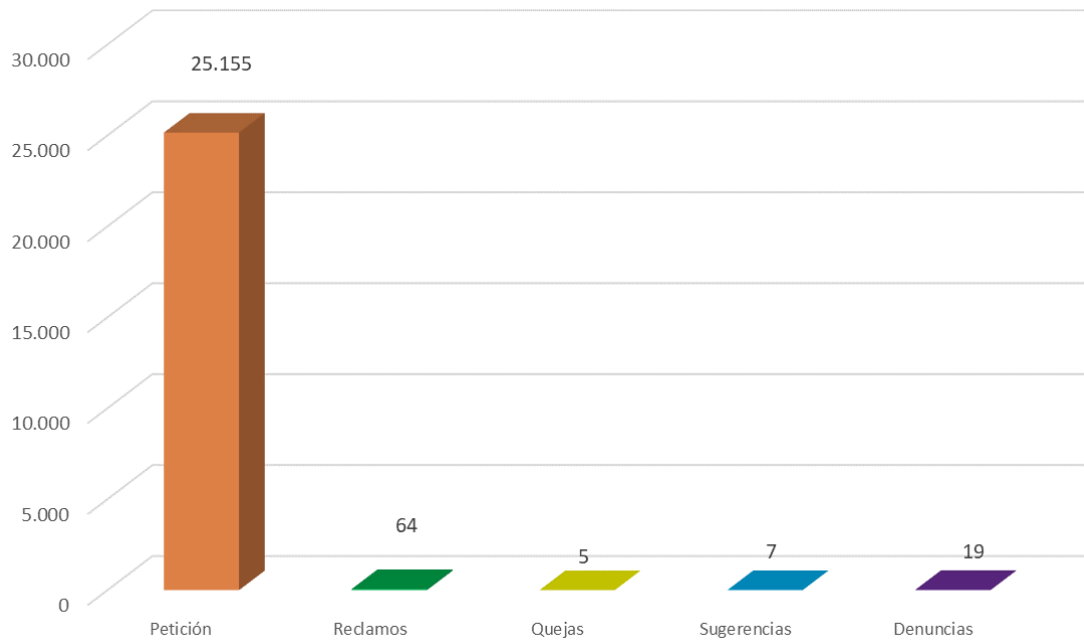
| TIPOLOGÍA                      | III Trim 2020 | III Trim 2021 | Porcentaje |
|--------------------------------|---------------|---------------|------------|
| Petición Atención al Ciudadano | 13.674        | 16.447        | 65%        |
| Petición                       | 5.962         | 8.708         | 34%        |
| Reclamos                       | 93            | 64            | 0%         |
| Quejas                         | 2             | 5             | 0%         |
| Sugerencias                    | 4             | 7             | 0%         |
| Denuncias                      | 8             | 19            | 0%         |
| Agradecimientos                | 220           | 41            | 0%         |
| Total                          | 19.963        | 25.291        | 100%       |

Total, de PQRDS por tipo de solicitud

| TIPOLOGÍA   | III Trim 2020 | III Trim 2021 | Porcentaje |
|-------------|---------------|---------------|------------|
| Petición    | 19.636        | 25.155        | 99,62%     |
| Reclamos    | 93            | 64            | 0,25%      |
| Quejas      | 2             | 5             | 0,02%      |
| Sugerencias | 4             | 7             | 0,03%      |
| Denuncias   | 8             | 19            | 0,08%      |
| Total       | 19.743        | 25.250        | 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

| TIPOLOGÍA                      | Julio | Agosto | Septiembre | Total III Trim 2021 | Porcentaje |
|--------------------------------|-------|--------|------------|---------------------|------------|
| Petición Atención al Ciudadano | 5.151 | 5.408  | 5.888      | 16.447              | 65%        |
| Petición                       | 2.616 | 3.122  | 2.970      | 8.708               | 34%        |
| Reclamos                       | 13    | 27     | 24         | 64                  | 0%         |
| Quejas                         | 1     | 2      | 2          | 5                   | 0%         |
| Sugerencias                    | 3     | 1      | 3          | 7                   | 0%         |
| Denuncias                      | 1     | 14     | 4          | 19                  | 0%         |
| Agradecimientos                | 13    | 13     | 15         | 41                  | 0%         |
| Total                          | 7.798 | 8.587  | 8.906      | 25.291              | 100%       |





Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio **25.250** el **88.69%** se respondieron de 1 a 3 días hábiles, el consolidado evidenció que el 65.03% de las solicitudes recibidas con corte del **III trimestre de 2021** corresponde a Peticiones respondidas por Atención al Ciudadano.

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

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

| Tema  | Telefónico   | Correo        | Presencial | Ventanilla | Web          | III Trimestre 2021 |
|---|--------------|---------------|------------|------------|--------------|--------------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 42           | 62            | 3          | 0          | 22           | 129                |
| Convocatorias   | 3.936        | 6.388         | 4          | 114        | 2.114        | 12.556             |
| Contraseña CvLAC  | 89           | 432           | 0          | 1          | 595          | 1.117              |
| Formulario SIGP   | 344          | 641           | 0          | 0          | 90           | 1.075              |
| Medición  | 483          | 509           | 0          | 0          | 117          | 1.109              |
| Información Institucional                               | 1.125        | 1.439         | 0          | 83         | 181          | 2.828              |
| Pares Evaluadores                                       | 16           | 167           | 0          | 0          | 53           | 236                |
| Publindex   | 36           | 269           | 0          | 0          | 38           | 343                |
| Red ScienTI   | 1.125        | 2.663         | 1          | 3          | 745          | 4.537              |
| Ondas   | 7            | 24            | 0          | 0          | 0            | 31                 |
| Deducción por inversión y donación                      | 53           | 55            | 0          | 0          | 28           | 136                |
| Exenciones de IVA                                       | 3            | 9             | 0          | 0          | 3            | 15                 |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 5            | 11            | 0          | 0          | 10           | 26                 |
| Unidades I+D+i  | 0            | 0             | 0          | 0          | 0            | 0                  |
| Regalías  | 27           | 955           | 0          | 4          | 126          | 1.112              |
| <b>Total</b>  | <b>7.291</b> | <b>13.624</b> | <b>8</b>   | <b>205</b> | <b>4.122</b> | <b>25.250</b>      |



## 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 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 | 7.291 |
|--------------------------------|-------|

| Tema  | III Trim 2020 | III Trim 2021 | Porcentaje |
|---|---------------|---------------|------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 34            | 42            | 0,6%       |
| Convocatorias   | 1.512         | 3.936         | 54,0%      |
| Contraseña CvLAC  | 163           | 89            | 1,2%       |
| Formulario SIGP   | 162           | 344           | 4,7%       |
| Medición  | 54            | 483           | 6,6%       |
| Información Institucional                               | 2.382         | 1.125         | 15,4%      |
| Pares Evaluadores                                       | 9             | 16            | 0,2%       |
| Publindex   | 136           | 36            | 0,5%       |
| Red ScienTI   | 701           | 1.125         | 15,4%      |
| Ondas   | 4             | 7             | 0,1%       |
| Deducción por inversión y donación                      | 212           | 53            | 0,7%       |
| Exenciones de IVA                                       | 7             | 3             | 0,0%       |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 12            | 5             | 0,1%       |
| Unidades I+D+i  | 2             | 0             | 0,0%       |
| Regalías  | 22            | 27            | 0,4%       |
| Total   | 5.412         | 7.291         | 100%       |

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

| Tema  | Julio | Agosto | Septiembre | Total III Trim 2021 |
|---|-------|--------|------------|---------------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 16    | 12     | 14         | 42                  |
| Convocatorias   | 1183  | 1509   | 1244       | 3.936               |
| Contraseña CvLAC  | 31    | 19     | 39         | 89                  |
| Formulario SIGP   | 85    | 186    | 73         | 344                 |
| Medición  | 146   | 127    | 210        | 483                 |
| Información Institucional                               | 369   | 320    | 436        | 1.125               |
| Pares Evaluadores                                       | 5     | 3      | 8          | 16                  |
| Publindex   | 7     | 8      | 21         | 36                  |
| Red ScienTI   | 392   | 336    | 397        | 1.125               |
| Ondas   | 3     | 0      | 4          | 7                   |
| Deducción por inversión y donación                      | 16    | 19     | 18         | 53                  |
| Exenciones de IVA                                       | 0     | 2      | 1          | 3                   |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 2     | 2      | 1          | 5                   |
| Unidades I+D+i  | 0     | 0      | 0          | 0                   |
| Regalías  | 17    | 5      | 5          | 27                  |
| Total   | 2.272 | 2.548  | 2.471      | 7.291               |



- **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 2020 | III Trim 2021 | Porcentaje  |
|---|---------------|---------------|-------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 39            | 62            | 0,5%        |
| Convocatorias   | 4.593         | 6.388         | 46,9%       |
| Contraseña CvLAC  | 173           | 432           | 3,2%        |
| Formulario SIGP   | 163           | 641           | 4,7%        |
| Medición  | 158           | 509           | 3,7%        |
| Información Institucional                               | 3.554         | 1.439         | 10,6%       |
| Pares Evaluadores                                       | 61            | 167           | 1,2%        |
| Publindex   | 641           | 269           | 2,0%        |
| Red ScienTI   | 2.055         | 2.663         | 19,5%       |
| Ondas   | 5             | 24            | 0,2%        |
| Deducción por inversión y donación                      | 90            | 55            | 0,4%        |
| Exenciones de IVA                                       | 11            | 9             | 0,1%        |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 40            | 11            | 0,1%        |
| Unidades I+D+i  | 0             | 0             | 0,0%        |
| Regalías  | 209           | 955           | 7,0%        |
| <b>Total</b>  | <b>11.792</b> | <b>13.624</b> | <b>100%</b> |

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

| Tipo  | Julio        | Agosto       | Septiembre   | Total III Trim 2021 |
|---|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 23           | 21           | 18           | 62                  |
| Convocatorias   | 2190         | 2226         | 1972         | 6.388               |
| Contraseña CvLAC  | 121          | 153          | 158          | 432                 |
| Formulario SIGP   | 107          | 453          | 81           | 641                 |
| Medición  | 162          | 170          | 177          | 509                 |
| Información Institucional                               | 451          | 515          | 473          | 1.439               |
| Pares Evaluadores                                       | 68           | 47           | 52           | 167                 |
| Publindex   | 34           | 68           | 167          | 269                 |
| Red ScienTI   | 730          | 841          | 1092         | 2.663               |
| Ondas   | 13           | 4            | 7            | 24                  |
| Deducción por inversión y donación                      | 19           | 15           | 21           | 55                  |
| Exenciones de IVA                                       | 2            | 5            | 2            | 9                   |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 1            | 3            | 7            | 11                  |
| Unidades I+D+i  | 0            | 0            | 0            | 0                   |
| Regalías  | 352          | 293          | 310          | 955                 |
| <b>Total</b>  | <b>4.273</b> | <b>4.814</b> | <b>4.537</b> | <b>13.624</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 2020 | III Trim 2021 | Porcentaje |
|---|---------------|---------------|------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 0             | 3             | 37,5%      |
| Convocatorias   | 0             | 4             | 50,0%      |
| Contraseña CvLAC  | 0             | 0             | 0,0%       |
| Formulario SIGP   | 0             | 0             | 0,0%       |
| Medición  | 0             | 0             | 0,0%       |
| Información Institucional                               | 0             | 0             | 0,0%       |
| Pares Evaluadores                                       | 0             | 0             | 0,0%       |
| Publindex   | 0             | 0             | 0,0%       |
| Red ScienTI   | 0             | 1             | 12,5%      |
| 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             | 0,0%       |
| <b>Total</b>  | 0             | 8             | 100%       |

**Tabla 6.1** Total requerimientos recibidos en atención presencial por mes

| Tema  | Julio | Agosto | Septiembre | Total<br>III Trim 2021 |
|---|-------|--------|------------|------------------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 0     | 0      | 3          | 3                      |
| Convocatorias   | 0     | 0      | 4          | 4                      |
| Contraseña CvLAC  | 0     | 0      | 0          | 0                      |
| Formulario SIGP   | 0     | 0      | 0          | 0                      |
| Medición  | 0     | 0      | 0          | 0                      |
| Información Institucional                               | 0     | 0      | 0          | 0                      |
| Pares Evaluadores                                       | 0     | 0      | 0          | 0                      |
| Publindex   | 0     | 0      | 0          | 0                      |
| Red ScienTI   | 0     | 0      | 1          | 1                      |
| 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      | 0          | 0                      |
| <b>Total</b>  | 0     | 0      | 8          | 8                      |

**Nota:** Por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad habilitó el canal presencial desde el mes de septiembre .



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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

| Tema  | III Trim 2020 | III Trim 2021 | Porcentaje    |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 0             | 0             | 0,0%          |
| Convocatorias   | 39            | 114           | 55,6%         |
| Contraseña CvLAC  | 0             | 1             | 0,5%          |
| Formulario SIGP   | 0             | 0             | 0,0%          |
| Medición  | 0             | 0             | 0,0%          |
| Información Institucional                               | 12            | 83            | 40,5%         |
| Pares Evaluadores                                       | 0             | 0             | 0,0%          |
| Publindex   | 0             | 0             | 0,0%          |
| Red ScienTI   | 0             | 3             | 1,5%          |
| 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  | 1             | 4             | 2,0%          |
| <b>Total</b>  | <b>52</b>     | <b>205</b>    | <b>100,0%</b> |

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

| Tema  | Julio     | Agosto    | Septiembre | Total III Trim 2021 |
|---|-----------|-----------|------------|---------------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 0         | 0         | 0          | 0                   |
| Convocatorias   | 32        | 39        | 43         | 114                 |
| Contraseña CvLAC  | 1         | 0         | 0          | 1                   |
| Formulario SIGP   | 0         | 0         | 0          | 0                   |
| Medición  | 0         | 0         | 0          | 0                   |
| Información Institucional                               | 18        | 33        | 32         | 83                  |
| Pares Evaluadores                                       | 0         | 0         | 0          | 0                   |
| Publindex   | 0         | 0         | 0          | 0                   |
| Red ScienTI   | 0         | 2         | 1          | 3                   |
| 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  | 2         | 1         | 1          | 4                   |
| <b>Total</b>  | <b>53</b> | <b>75</b> | <b>77</b>  | <b>205</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 2020 | III Trim 2021 | Porcentaje    |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 14            | 22            | 0,5%          |
| Convocatorias   | 1.594         | 2.114         | 51,3%         |
| Contraseña CvLAC  | 35            | 595           | 14,4%         |
| Formulario SIGP   | 48            | 90            | 2,2%          |
| Medición  | 58            | 117           | 2,8%          |
| Información Institucional                               | 231           | 181           | 4,4%          |
| Pares Evaluadores                                       | 8             | 53            | 1,3%          |
| Publindex   | 55            | 38            | 0,9%          |
| Red ScienTI   | 172           | 745           | 18,1%         |
| Ondas   | 0             | 0             | 0,0%          |
| Deducción por inversión y donación                      | 35            | 28            | 0,7%          |
| Exenciones de IVA                                       | 12            | 3             | 0,1%          |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 8             | 10            | 0,2%          |
| Unidades I+D+i  | 0             | 0             | 0,0%          |
| Regalías  | 217           | 126           | 3,1%          |
| <b>Total</b>  | <b>2.487</b>  | <b>4.122</b>  | <b>100,0%</b> |

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

| Tema  | Julio        | Agosto       | Septiembre   | Total<br>III Trim 2021 |
|---|--------------|--------------|--------------|------------------------|
| Reconocimiento de Actores                               | 6            | 8            | 8            | 22                     |
| Convocatorias   | 604          | 550          | 960          | 2.114                  |
| Contraseña CvLAC  | 151          | 160          | 284          | 595                    |
| Formulario SIGP   | 21           | 55           | 14           | 90                     |
| Medición  | 29           | 25           | 63           | 117                    |
| Información Institucional                               | 37           | 61           | 83           | 181                    |
| Pares Evaluadores                                       | 25           | 8            | 20           | 53                     |
| Publindex   | 10           | 7            | 21           | 38                     |
| Red ScienTI   | 235          | 204          | 306          | 745                    |
| Ondas   | 0            | 0            | 0            | 0                      |
| Deducción por inversión y donación                      | 7            | 12           | 9            | 28                     |
| Exenciones de IVA                                       | 0            | 1            | 2            | 3                      |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 2            | 6            | 2            | 10                     |
| Unidades I+D+i  | 0            | 0            | 0            | 0                      |
| Regalías  | 60           | 40           | 26           | 126                    |
| <b>Total</b>  | <b>1.187</b> | <b>1.137</b> | <b>1.798</b> | <b>4.122</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 |
|---------------------|---------|
| III Trim 2020       | 6.069   |
| III Trim 2021       | 8.803   |

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 |
|---------------------|---------|
| Julio               | 2.634   |
| Agosto              | 3.166   |
| Septiembre          | 3.003   |

## 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 2021** se remitieron **8.803** de total de solicitudes recibidas.

| III Trimestre de 2021 |        |
|-----------------------|--------|
| PQRDS                 | 8.803  |
| Solicitudes Recibidas | 25.250 |
| Casos Extemporáneos   | 69     |
| Oportunidad Respuesta | 99,73% |

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 Julio (69 casos Extemporáneos)
- Informe Agosto (Se genera informe después de 12 de octubre)
- Informe Septiembre (Se genera informe después de 16 de noviembre)

De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.73% 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 69 casos extemporáneos de julio de acuerdo con el Decreto 491 de 2020, para generar el informe de agosto y septiembre 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   | 39    | 0                     | 39       | 93%        |
|       | 4 a 5 días   | 3     | 0                     | 3        | 7%         |
|       | 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> |       | <b>42</b>             | <b>0</b> | <b>42</b>  |

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

| Plazo | Rango        | PQRDS | Atención al Ciudadano | Total    | Porcentaje |
|-------|--------------|-------|-----------------------|----------|------------|
| 10    | 1 a 3 días   | 158   | 0                     | 158      | 62%        |
|       | 4 a 5 días   | 10    | 0                     | 10       | 4%         |
|       | 8 a 10 días  | 86    | 0                     | 86       | 34%        |
|       | 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> |       | <b>255</b>            | <b>0</b> | <b>255</b> |





Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

| Plazo | Rango        | PQRDS | Atención al Ciudadano | Total | Porcentaje |
|-------|--------------|-------|-----------------------|-------|------------|
| 15    | 1 a 3 días   | 1.023 | 0                     | 1.023 | 64,10%     |
|       | 4 a 5 días   | 104   | 0                     | 104   | 6,52%      |
|       | 8 a 10 días  | 199   | 0                     | 199   | 12,47%     |
|       | 12 a 15 días | 241   | 0                     | 241   | 15,10%     |
|       | 16 a 30 días | 29    | 0                     | 29    | 1,82%      |
|       | Mayor a 30   | 0     | 0                     | 0     | 0,00%      |
|       | <b>TOTAL</b> |       | 1.596                 | 0     | 1.596      |

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

| Plazo | Rango        | PQRDS | Atención al Ciudadano | Total | Porcentaje |
|-------|--------------|-------|-----------------------|-------|------------|
| 30    | 1 a 3 días   | 4.299 | 0                     | 4.299 | 66,99%     |
|       | 4 a 5 días   | 694   | 0                     | 694   | 10,82%     |
|       | 8 a 10 días  | 929   | 0                     | 929   | 14,48%     |
|       | 12 a 15 días | 264   | 0                     | 264   | 4,11%      |
|       | 16 a 30 días | 192   | 0                     | 192   | 2,99%      |
|       | Mayor a 30   | 39    | 0                     | 39    | 0,61%      |
|       | <b>TOTAL</b> |       | 6.417                 | 0     | 6417       |

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

| Plazo | Rango        | PQRDS | Atención al Ciudadano | Total | Porcentaje |
|-------|--------------|-------|-----------------------|-------|------------|
| 60    | 1 a 3 días   | 16    | 0                     | 16    | 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> |       | 16                    | 0     | 16         |

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento



| Plazo                       | Rango        | PQRDS | Atención al Ciudadano | Total    | Porcentaje |
|-----------------------------|--------------|-------|-----------------------|----------|------------|
| Solicitudes sin Seguimiento | 1 a 3 días   | 342   | 0                     | 342      | 71,7%      |
|                             | 4 a 5 días   | 89    | 0                     | 89       | 18,7%      |
|                             | 8 a 10 días  | 46    | 0                     | 46       | 9,6%       |
|                             | 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> |       | <b>477</b>            | <b>0</b> | <b>477</b> |

El análisis general permite evidenciar que durante el **III trimestre de 2021** se recibieron **25.250** solicitudes de las cuales fueron escaladas a las áreas técnicas **8.803** y atención al ciudadano respondió **16.447** es decir que, del total de solicitudes recibidas el **88.69%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

| Rango        | Escalados    | Atn. Ciudadano | Total Solicitudes | % PQRDS     | % Total        |
|--------------|--------------|----------------|-------------------|-------------|----------------|
|              | PQDRS        | General        |                   |             |                |
| 1 a 3 días   | 5.948        | 16.447         | 22.395            | 67,57%      | 88,69%         |
| 4 a 7 días   | 1.492        | 0              | 1.492             | 16,95%      | 5,91%          |
| 8 a 11 días  | 640          | 0              | 640               | 7,27%       | 2,53%          |
| 12 a 15 días | 432          | 0              | 432               | 4,91%       | 1,71%          |
| 16 a 30 días | 291          | 0              | 291               | 3,31%       | 1,15%          |
| Mayor a 30   | 0            | 0              | 0                 | 0,00%       | 0,00%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>8.803</b> | <b>16.447</b>  | <b>25.250</b>     | <b>100%</b> | <b>100,00%</b> |

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **III trimestre de 2021**, se reportan 69 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                                     |
|----------------|--|---|
| 20214020419852 | Despacho del Ministro                            | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD |
| 20214020419942 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20212430421982 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020424212 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO FCTEI                                |
| 20214020425302 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020425482 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |



| RADICADO       | ÁREA   | DEPENDENCIA   |
|----------------|--|---|
| 20212430426222 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO FCTEI                                    |
| 20214020426692 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20214020429832 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / SALUD       |
| 20214020375272 | Oficina Asesora Jurídica                         | OFICINA ASESORA JURÍDICA                            |
| 20214020373482 | Dirección de Generación de Conocimiento          | DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO             |
| 20212430376672 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20214020378952 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20214020372612 | Despacho del Ministro                            | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD     |
| 20212430372852 | Despacho del Ministro                            | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD     |
| 20214020373312 | Despacho del Ministro                            | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD     |
| 20214020431272 | Despacho del Ministro                            | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD     |
| 20212430377872 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS |
| 20212430380462 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS |
| 20212430381462 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO / INGENIERÍAS |
| 20214020379692 | Despacho del Ministro                            | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD     |
| 20214020430462 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20214020375152 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20214020377102 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20212430381042 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20212430381102 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20212430381322 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20212430382392 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20212430404772 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20214020405372 | Dirección de Generación de Conocimiento          | DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO             |
| 20212430405692 | Despacho del Ministro                            | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD     |
| 20212430406002 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN                   |
| 20214020408072 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO FCTEI                                    |
| 20214020408492 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel       |
| 20212430408642 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel       |
| 20214020410892 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO FCTEI                                    |
| 20214020411672 | Despacho del Ministro                            | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD     |
| 20214020414422 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel | DIR EQUIPO FCTEI                                    |



| RADICADO       | ÁREA  | DEPENDENCIA                                     |
|----------------|---|---|
| 20214020414952 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO FCTEI                                |
| 20212430416332 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS           |
| 20214020439732 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020434462 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020389862 | Dirección de Generación de Conocimiento           | DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO         |
| 20212430390242 | Despacho del Ministro                             | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD |
| 20212430392222 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20212430393692 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020394642 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020435902 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020386022 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20212430386932 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020391232 | Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel | INTERNACIONALIZACIÓN                            |
| 20214020391292 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel   |
| 20214020394832 | Despacho del Ministro                             | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD |
| 20214020435822 | Despacho del Ministro                             | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD |
| 20214020396322 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020398812 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020398852 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020399212 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020399952 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20212430402672 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS           |
| 20212430402732 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS           |
| 20212430403262 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS           |
| 20212430403302 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS           |
| 20212430403332 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO SEGUIMIENTO A LABORATORIOS           |
| 20212430399162 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN               |
| 20214020401232 | Dirección de Generación de Conocimiento           | DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO         |
| 20214020401642 | Despacho del Ministro                             | DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD |
| 20212430402322 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO FCTEI                                |
| 20214020432942 | Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel  | DIR EQUIPO CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN            |



### 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 **III Trimestre de 2021**.

Tabla 18 Derechos de Petición

| PQRDS                | III Trim 2020 | III Trim 2021 | Porcentaje     |
|----------------------|---------------|---------------|----------------|
| Derechos de Petición | 5.962         | 8.708         | 98,92%         |
| Reclamos             | 93            | 64            | 0,73%          |
| Quejas               | 2             | 5             | 0,06%          |
| Sugerencias          | 4             | 7             | 0,08%          |
| Denuncias            | 8             | 19            | 0,22%          |
| <b>Total</b>         | <b>6.069</b>  | <b>8.803</b>  | <b>100,00%</b> |

Tabla 18.1 Derechos de Petición por mes

| PQRDS                | Julio        | Agosto       | Septiembre   | Total<br>III Trim 2021 | Porcentaje     |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|----------------|
| Derechos de Petición | 2.616        | 3.122        | 2.970        | 8.708                  | 98,92%         |
| Reclamos             | 13           | 27           | 24           | 64                     | 0,73%          |
| Quejas               | 1            | 2            | 2            | 5                      | 0,06%          |
| Sugerencias          | 3            | 1            | 3            | 7                      | 0,08%          |
| Denuncias            | 1            | 14           | 4            | 19                     | 0,22%          |
| <b>Total</b>         | <b>2.634</b> | <b>3.166</b> | <b>3.003</b> | <b>8.803</b>           | <b>100,00%</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 2021 se realizan 116 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 el área de Atención al Ciudadano correspondiente a III trimestre de 2021, 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 I Semestre de 2021 se presenta a continuación:

#### Resultados Encuestas de satisfacción

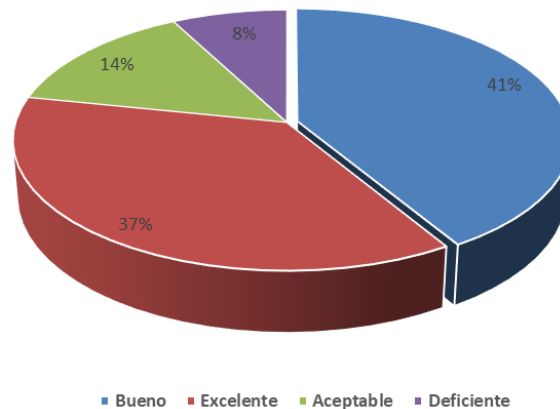
##### I Semestre de 2021 (78%)

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%**





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 **III Trimestre de 2021** con el III Trimestre de 2020, se presenta un aumento de 5.507 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 19.743 solicitudes a 25.250.

- Para este periodo se recibieron 25.250 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 16.447 es decir el 65% del total recibido.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 8.803 solicitudes, un aumento de 2.734 solicitudes escaladas en comparación al III Trimestre de 2020 con 6.069.
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 25.250 el 88.69% se respondieron de 1 a 3 días hábiles.
- Las áreas técnicas responden el 96.69% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el III Trimestre de 2021 del total de solicitudes 25.250 recibidas, se reciben 64 reclamos, comparando este dato con el III Trimestre de 2020 se presenta una disminución de 29 solicitudes.
- Para el III Trimestre de 2021 del total de solicitudes 25.250 recibidas, se reciben 5 quejas, comparando este dato con el III Trimestre de 2020 se presenta un aumento de 3 solicitudes.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 13.624, equivalente al 53.96%.
- Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 535 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano.
- El 65% (16.447) 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.

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