



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



**Atención al Ciudadano**  
IV 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 IV Trimestre de 2020.





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



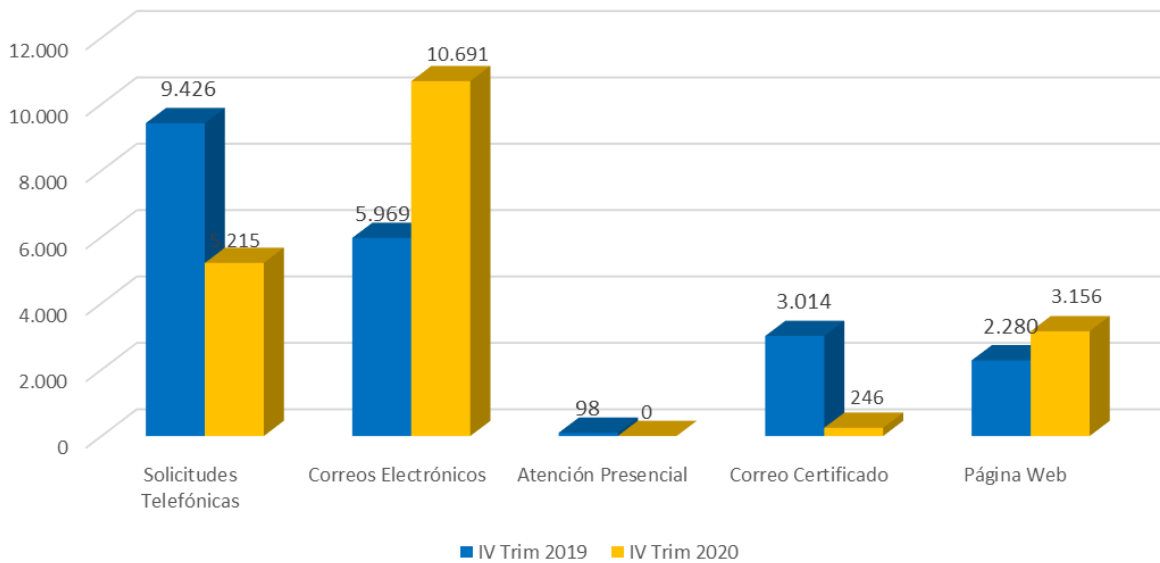
Durante el **IV trimestre de 2020**, la Entidad recibió un total de **19.308** requerimientos, mostrando una disminución de 1.479 en comparación con el IV trimestre del año 2019, con un total de 20.787.

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

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	IV Trim 2019	IV Trim 2020	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	9.426	5.215	27,01%
Correos Electrónicos	5.969	10.691	55,37%
Atención Presencial	98	0	0,00%
Correo Certificado	3.014	246	1,27%
Página Web	2.280	3.156	16,35%
Total	20.787	19.308	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 **IV trimestre 2020** el canal más significativo es el correo electrónico con el **55.37%** de participación, evidenciando un aumento de 4.722 solicitudes en comparación del **IV trimestre de 2019**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2020

Canal de Atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2020
Solicitudes Telefónicas	2.313	2.011	891	5.215
Correos Electrónicos	3.989	3.706	2.996	10.691
Atención Presencial	0	0	0	0
Correo Certificado	68	90	88	246
Página Web	1.233	1.136	787	3.156
Total	7.603	6.943	4.762	19.308

Para el **IV trimestre 2020** se recibieron un total de **19.308** solicitudes, siendo octubre el mes con mayor número de solicitudes atendidas, esto debido al cierre de la convocatoria para el fortalecimiento de laboratorios de calibración o de ensayo en departamentos priorizados del país-2020 y la apertura de 4 convocatorias.

- 890 Convocatoria para el fortalecimiento de CTel en Instituciones de Educación Superior
- 891 Convocatoria fortalecimiento de vocaciones y formación en CTel para la reactivación económica en el marco de la post pandemia 2020
- 892 Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales del Huila
- 893 Convocatoria Regional de Investigación Aplicada y Desarrollo Tecnológico para Fomentar la Integración de los Actores del Ecosistema CTel de Risaralda



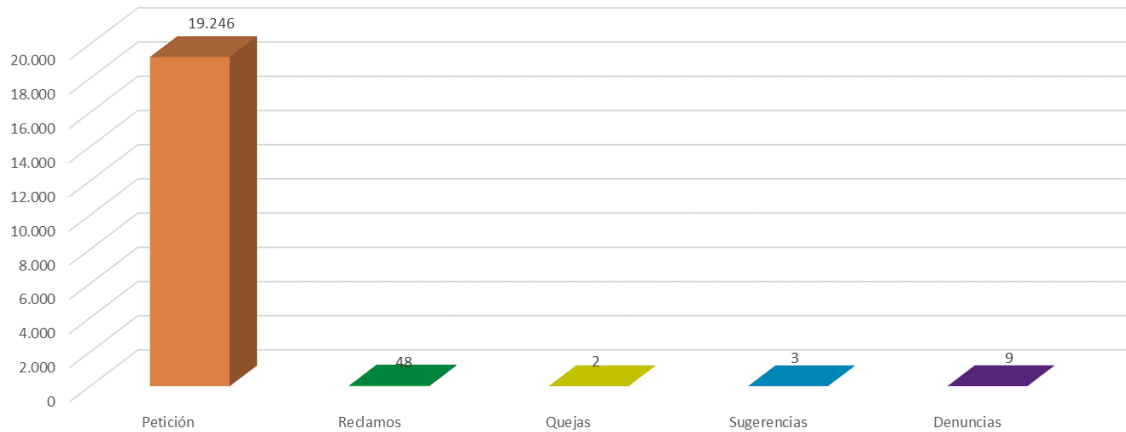
Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	IV Trim 2019	IV Trim 2020	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	16.601	13.453	69,38%
Petición	4.092	5.793	29,87%
Reclamos	79	48	0,25%
Quejas	6	2	0,01%
Sugerencias	4	3	0,02%
Denuncias	5	9	0,05%
Agradecimientos	55	83	0,43%
Total	20.842	19.391	100,00%

Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	IV Trim 2019	IV Trim 2020	Porcentaje
Petición	20.693	19.246	99,68%
Reclamos	79	48	0,25%
Quejas	6	2	0,01%
Sugerencias	4	3	0,02%
Denuncias	5	9	0,05%
Total	20.842	19.308	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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2020
Petición Atención al Ciudadano	5.649	4.833	2.971	13.453
Petición	1.939	2.086	1.768	5.793
Reclamos	12	19	17	48
Quejas	0	1	1	2
Sugerencias	1	0	2	3
Denuncias	2	4	3	9
Agradecimientos	36	36	11	83
Total	7.639	6.979	4.773	19.391

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio **19.308** el 87,53% se respondieron de 1 a 3 días hábiles, el consolidado evidenció que el 70% de las solicitudes recibidas con corte del IV trimestre de 2020 corresponde a Peticiones respondidas por Atención al Ciudadano.

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

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

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	IV Trimestre 2020
Reconocimiento de Actores	21	34	0	0	25	80
Convocatorias	3.077	4.920	0	150	1.895	10.042
Contraseña CvLAC	97	495	0	0	30	622
Formulario SIGP	58	101	0	0	53	212
Medición	61	150	0	0	46	257
Información Institucional	859	2.496	0	81	230	3.666
Pares Evaluadores	17	42	0	0	8	67
Publindex	20	129	0	0	16	165
Red ScienTI	977	1.924	0	3	181	3.085
Ondas	1	11	0	0	2	14
Deducción por inversión y donación	7	66	0	0	31	104
Exenciones de IVA	3	20	0	0	1	24
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	10	0	0	10	23
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	14	293	0	12	628	947
Total	5.215	10.691	0	246	3.156	19.308



## 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 **IV 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	5.215
--------------------------------	-------

Tema	IV Trim 2019	IV Trim 2020	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	32	21	0,4%
Convocatorias	4.909	3.077	59,0%
Contraseña CvLAC	73	97	1,9%
Formulario SIGP	162	58	1,1%
Medición	440	61	1,2%
Información Institucional	2.684	859	16,5%
Pares Evaluadores	6	17	0,3%
Publindex	31	20	0,4%
Red ScienTI	1.003	977	18,7%
Ondas	7	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	21	7	0,1%
Exenciones de IVA	6	3	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	3	0,1%
Unidades I+D+i	21	0	0,0%
Regalías	30	14	0,3%
Total	9.426	5.215	100%

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

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2020
Reconocimiento de Actores	6	6	9	21
Convocatorias	1759	1094	224	3.077
Contraseña CvLAC	37	38	22	97
Formulario SIGP	8	40	10	58
Medición	21	20	20	61
Información Institucional	175	322	362	859
Pares Evaluadores	5	5	7	17
Publindex	4	8	8	20
Red ScienTI	286	473	218	977
Ondas	0	0	1	1
Deducción por inversión y donación	4	1	2	7
Exenciones de IVA	3	0	0	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	2	3
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	5	3	6	14
Total	2.313	2.011	891	5.215





- **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	IV Trim 2019	IV Trim 2020	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	21	34	0,3%
Convocatorias	1.964	4.920	46,0%
Contraseña CvLAC	717	495	4,6%
Formulario SIGP	251	101	0,9%
Medición	487	150	1,4%
Información Institucional	788	2.496	23,3%
Pares Evaluadores	7	42	0,4%
Publindex	169	129	1,2%
Red ScienTI	1.445	1.924	18,0%
Ondas	12	11	0,1%
Deducción por inversión y donación	23	66	0,6%
Exenciones de IVA	4	20	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	10	0,1%
Unidades I+D+i	21	0	0,0%
Regalías	55	293	2,7%
<b>Total</b>	<b>5.969</b>	<b>10.691</b>	<b>100%</b>

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2020
Reconocimiento de Actores	15	14	5	34
Convocatorias	1491	1997	1432	4.920
Contraseña CvLAC	146	162	187	495
Formulario SIGP	10	57	34	101
Medición	57	47	46	150
Información Institucional	1502	427	567	2.496
Pares Evaluadores	14	14	14	42
Publindex	29	58	42	129
Red ScienTI	610	798	516	1.924
Ondas	4	4	3	11
Deducción por inversión y donación	20	16	30	66
Exenciones de IVA	7	7	6	20
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	4	2	10
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	80	101	112	293
<b>Total</b>	<b>3.989</b>	<b>3.706</b>	<b>2.996</b>	<b>10.691</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	IV Trim 2019	IV Trim 2020
Reconocimiento de Actores	1	0
Convocatorias	49	0
Contraseña CvLAC	4	0
Formulario SIGP	1	0
Medición	16	0
Información Institucional	11	0
Pares Evaluadores	0	0
Publindex	1	0
Red ScienTI	10	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	2	0
Regalías	1	0
<b>Total</b>	<b>98</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	IV Trim 2019	IV Trim 2020	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	0,0%
Convocatorias	1.989	150	61,0%
Contraseña CvLAC	0	0	0,0%
Formulario SIGP	1	0	0,0%
Medición	6	0	0,0%
Información Institucional	953	81	32,9%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	1	0	0,0%
Red ScienTI	2	3	1,2%
Ondas	0	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	6	0	0,0%
Exenciones de IVA	1	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	55	12	4,9%
<b>Total</b>	<b>3.014</b>	<b>246</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correspondencia certificada por mes

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2020
Reconocimiento de Actores	0	0	0	0
Convocatorias	41	63	46	150
Contraseña CvLAC	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0
Medición	0	0	0	0
Información Institucional	22	21	38	81
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	0	0	0	0
Red ScienTI	1	1	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	4	5	3	12
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>90</b>	<b>88</b>	<b>246</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	IV Trim 2019	IV Trim 2020	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	6	25	0,8%
Convocatorias	1.066	1.895	60,0%
Contraseña CvLAC	115	30	1,0%
Formulario SIGP	28	53	1,7%
Medición	156	46	1,5%
Información Institucional	139	230	7,3%
Pares Evaluadores	0	8	0,3%
Publindex	15	16	0,5%
Red ScienTI	196	181	5,7%
Ondas	4	2	0,1%
Deducción por inversión y donación	36	31	1,0%
Exenciones de IVA	0	1	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	10	0,3%
Unidades I+D+i	1	0	0,0%
Regalías	516	628	19,9%
<b>Total</b>	<b>2.280</b>	<b>3.156</b>	<b>100,0%</b>

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

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2020
Reconocimiento de Actores	19	2	4	25
Convocatorias	907	580	408	1.895
Contraseña CvLAC	16	5	9	30
Formulario SIGP	3	35	15	53
Medición	26	14	6	46
Información Institucional	94	73	63	230
Pares Evaluadores	5	0	3	8
Publindex	3	10	3	16
Red ScienTI	90	49	42	181
Ondas	0	2	0	2
Deducción por inversión y donación	9	5	17	31
Exenciones de IVA	0	0	1	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	6	2	2	10
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	55	359	214	628
<b>Total</b>	<b>1.233</b>	<b>1.136</b>	<b>787</b>	<b>3.156</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
IV Trim 2019	4.186
IV Trim 2020	5.855

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
Octubre	1.954
Noviembre	2.110
Diciembre	1.791

## 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 **IV Trimestre de 2020** se remitieron 5.855 de total de solicitudes recibidas.

IV Trimestre de 2020	
PQRDS	5.855
Solicitudes Recibidas	19.308
Casos Extemporáneos	11
Oportunidad Respuesta	99,81%

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:

- 29 Diciembre- Informe Octubre (En revisión) 11 casos extemporáneos
- 13 de Enero- Informe Noviembre (Pendiente de Revisión)
- 13 de Febrero - Informe Diciembre

De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 99.81% 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 11 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	9	0	9	82%
	4 a 5 días	2	0	2	18%
	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>		11	0	11

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

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	210	0	210	59%
	4 a 5 días	19	0	19	5%
	8 a 10 días	127	0	127	36%
	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>		357	0	357



Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	740	0	740	57,14%
	4 a 5 días	121	0	121	9,34%
	8 a 10 días	215	0	215	16,60%
	12 a 15 días	215	0	215	16,60%
	16 a 30 días	4	0	4	0,31%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>		1.295	0	1.295

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	2.584	0	2.584	65,87%
	4 a 5 días	297	0	297	7,57%
	8 a 10 días	659	0	659	16,80%
	12 a 15 días	162	0	162	4,13%
	16 a 30 días	215	0	215	5,48%
	Mayor a 30	6	0	6	0%
	<b>TOTAL</b>		3.923	0	3923

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	8	0	8	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>		8	0	8

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes sin Seguimiento	1 a 3 días	133	0	133	51,0%
	4 a 5 días	99	0	99	37,9%
	8 a 10 días	29	0	29	11,1%
	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>		261	0	261



El análisis general permite evidenciar que durante el **IV trimestre de 2020** se recibieron **19.308** solicitudes de las cuales fueron escaladas a las áreas técnicas **5.855** y atención al ciudadano respondió **13.453** es decir que, del total de solicitudes recibidas el **87.53%** 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	3.448	13.453	16.901	58,89%	87,53%
4 a 7 días	1.027	0	1.027	17,54%	5,32%
8 a 11 días	651	0	651	11,12%	3,37%
12 a 15 días	415	0	415	7,09%	2,15%
16 a 30 días	313	0	313	5,35%	1,62%
Mayor a 30	1	0	1	0,02%	0,01%
<b>TOTAL</b>	5.855	13.453	19.308	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **IV trimestre de 2020**, se presentaron 11 PQRDS que fueron resueltas 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**

PERIODO	RADICADO	ÁREA
Octubre	20204020280902	Dirección de Generación de Conocimiento
Octubre	20204020308012	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20202430240562	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20204020283532	Dirección de Generación de Conocimiento
Octubre	20204020285402	Despacho del Ministro
Octubre	20204020300442	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel
Octubre	20204020286642	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Octubre	20202430225262	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20202430226462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20204020292102	Secretaría General
Octubre	20204020298012	Secretaría General





### 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 **IV Trimestre de 2020**.

Tabla 18 Derechos de Petición

PQRDS	IV Trim 2019	IV Trim 2020	Porcentaje
Derechos de Petición	4.092	5.793	98,94%
Reclamos	79	48	0,82%
Quejas	6	2	0,03%
Sugerencias	4	3	0,05%
Denuncias	5	9	0,15%
<b>Total</b>	<b>4.186</b>	<b>5.855</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 18.1 Derechos de Petición por mes

PQRDS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2020
Derechos de Petición	1.939	2.086	1.768	5.793
Reclamos	12	19	17	48
Quejas	0	1	1	2
Sugerencias	1	0	2	3
Denuncias	2	4	3	9
<b>Total</b>	<b>1.954</b>	<b>2.110</b>	<b>1.791</b>	<b>5.855</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 IV trimestre de 2020 se realizan 40 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 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 IV trimestre de 2020 se realizaron 2 solicitudes con negación de información por inexistencia de esta.

### 3. Resultados Satisfacción

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

El resultado obtenido de la medición realizada en el II Semestre de 2020 se presenta a continuación:

#### Resultados Encuestas de satisfacción

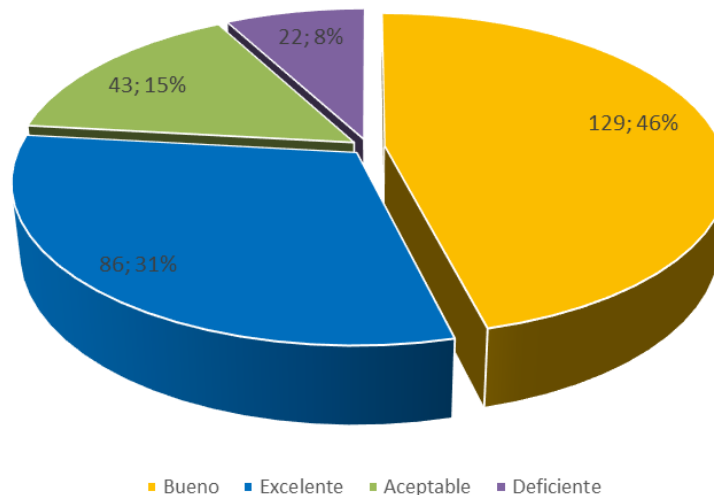
##### II Semestre de 2020 (83%)

Contamos con un universo 41.147 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a 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 **77%** 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	129	46%
Excelente	86	31%
Aceptable	43	15%
Deficiente	22	8%
Total	280	100%

El resultado de la encuesta para el Segundo Semestre de 2020 es el **77%**.





Las causas de insatisfacción para este trimestre son:

Tipología	II 2019	% II 2019	I 2020	% I 2020	II 2020	% II 2020	Diferencia II Semestre 2019 -2020
Problema Scienti / SIGP	53	22%	10	5%	9	6,0%	-16,0%
Tramites Largos	15	6%	6	3%	0	0,0%	-6,0%
Accesibilidad de la Información	44	19%	39	20%	27	18,1%	-0,9%
Oportunidad	32	14%	24	12%	47	31,5%	17,5%
No Responde	0	0%	15	8%	0	0,0%	0,0%
Calidad en la respuesta	40	17%	17	9%	18	12,1%	-4,9%
Términos De Referencia Confusos	3	1%	2	1%	11	7,4%	6,4%
Calidez en la atención	6	3%	16	8%	2	1,3%	-1,7%
Pertinencia	38	16%	16	8%	30	20,1%	4,1%
Falta de Transparencia	4	2%	2	1%	4	2,7%	0,7%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%	0	0%	0	0,0%	0,0%
Presupuesto Insuficiente	0	0%	0	0%	0	0,0%	0,0%
Falta de claridad en la Encuesta	2	1%	9	5%	1	0,7%	-0,3%

#### 4. Conclusiones

Durante el IV trimestre de 2020 la Entidad recibió un total de **19.308** requerimientos, mostrando una disminución de **1.479** en comparación con el IV trimestre del año 2019, con un total de **20.787**.

- ❖ Comparando las PQRSD del IV trimestre de 2019 con el IV Trimestre de 2020, se presenta una disminución de 1.479 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 20.787 solicitudes a 19.308.
- ❖ Para este periodo se recibieron 19.308 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 13.453 es decir el 70% del total recibido.
- ❖ Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 5.855 solicitudes, un aumento de 2.420 solicitudes escaladas en comparación al IV Trimestre de 2019 con 4.186
- ❖ Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 19.308 el 87.53% se respondieron de 1 a 3 días hábiles. Las áreas técnicas responden el 94.64% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- ❖ Para el IV Trimestre de 2020 del total de solicitudes 19.308 recibidas, se reciben 48 reclamos, comparando este dato con el IV Trimestre de 2019 se presenta una disminución de 31 solicitudes.
- ❖ El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 10.691, equivalente al 55.37%.
- ❖ Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 1.792 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano
- ❖ El 70% (13.453) de las peticiones registradas en el periodo, fueron respondidas por el Equipo de Atención al Ciudadano.

Para este periodo se abrieron las siguientes convocatorias e invitaciones:

#### Abrieron (6)

- 890** Convocatoria para el fortalecimiento de CTel en Instituciones de Educación Superior Jueves, Octubre 1, 2020
- 891** - Convocatoria fortalecimiento de vocaciones y formación en CTel para la reactivación económica en el marco de la postpandemia 2020 - Lunes, Octubre 5, 2020



**892** - Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales del Huila - Lunes, Octubre 5, 2020

**893** - Convocatoria Regional de Investigación Aplicada y Desarrollo Tecnológico para Fomentar la Integración de los Actores del Ecosistema CTel de Risaralda - Lunes, Octubre 19, 2020.

**11** - Tercera convocatoria para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para el fortalecimiento de capacidades institucionales y de investigación de las Instituciones de Educación Superior públicas, Miércoles, Diciembre 30, 2020

**12** - Convocatoria del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del SGR para la atención de retos de desarrollo territorial del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en el contexto de la recuperación de la situación de desastre, Miércoles, Diciembre 30, 2020

#### Cerraron (5)

1. 892 - Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales del Huila - jueves 05 noviembre 2020 04:00 pm
2. 891 Convocatoria fortalecimiento de vocaciones y formación en CTel para la reactivación económica en el marco de la postpandemia 2020 - miércoles 04 noviembre 2020 11:59 am
3. 890 Convocatoria para el fortalecimiento de CTel en Instituciones de Educación Superior - lunes 30 noviembre 2020 04:00 pm
4. 889 - Convocatoria de fomento a la innovación empresarial para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de Innovación Empresarial – Distrito capital de Bogotá 2020 , miércoles 18 noviembre 2020 05:00 pm
5. 888 - Convocatoria para el fortalecimiento de laboratorios de calibración o de ensayo en departamentos priorizados del país-2020, miércoles 14 octubre 2020 05:00 pm

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