



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Atención al Ciudadano IV Trimestre de 2021

MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS

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



Tabla de Contenido

1.	Introducción	3
2.	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS).....	4
2.1	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención.....	9
2.2	Oportunidad de Respuesta a PQRDS	14
2.3	Comportamiento Derechos de Petición	18
2.4	Traslado o negación de información	18
3.	Resultados Satisfacción	19
4.	Conclusiones	20



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 2021**.





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



Durante el **IV trimestre de 2021**, la Entidad recibió un total de **18.164** requerimientos, mostrando una disminución de 1.144 en comparación con el **IV trimestre del año 2020**, con un total de **19.308**.

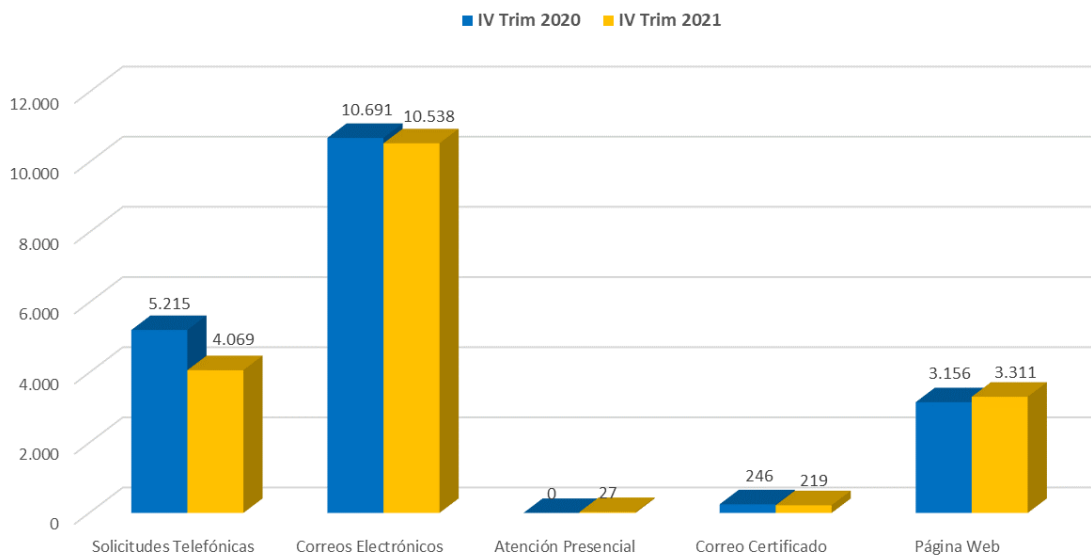
La distribución por canales para el **IV Trimestre de 2021** se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	IV Trim 2020	IV Trim 2021	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	5.215	4.069	22,40%
Correos Electrónicos	10.691	10.538	58,02%
Atención Presencial	0	27	0,15%
Correo Certificado	246	219	1,21%
Página Web	3.156	3.311	18,23%
Total	19.308	18.164	100,00%



Gráfica 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 2021** el canal más significativo es el correo electrónico con el **58.02%** de participación, evidenciando una disminución de 153 solicitudes en comparación del **IV trimestre de 2020**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2021

Canal de Atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2021	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	2.054	1.134	881	4.069	22,40%
Correos Electrónicos	4.655	3.040	2.843	10.538	58,02%
Atención Presencial	13	12	2	27	0,15%
Correo Certificado	74	76	69	219	1,21%
Página Web	1.650	933	728	3.311	18,23%
Total	8.446	5.195	4.523	18.164	100,00%

Para el **IV trimestre 2021** se recibieron un total de **18.164** solicitudes, siendo octubre el mes con mayor número de solicitudes atendidas, esto por motivo del cierre de la Convocatoria de Medición de Grupos.

Para este periodo abrieron las siguientes convocatorias

Convocatorias

- Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – especialidades médico-quirúrgicas para el departamento del Cauca.

Plan de convocatorias ASCTel 2021 -2022

- Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles enfocadas en





bioeconomía para la recuperación de situación de desastre en el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

- Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles para el fortalecimiento de la apropiación social del conocimiento y la gestión de la información en CTel en los territorios.
- Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles para la vinculación de jóvenes investigadores e innovadores en las regiones para atención de demandas definidas por los CODECTI.
- Convocatoria de la asignación para la CTel del SGR para la conformación de un listado de propuestas de proyecto elegibles para la formación doctoral en las regiones.

Invitaciones

- Invitación a presentar propuesta para realizar apoyo al seguimiento y control de la contratación que se derive de la convocatoria fomento a la innovación y desarrollo tecnológico en las empresas– Senainnova “por la reactivación del país” (901-2021).
- Invitación para presentar propuestas de CTel en salud ambiental para diseño de protocolo de estudio, estudio piloto y línea base, que permita establecer posibles efectos en salud de la población humana expuesta a la aspersion aérea con glifosato.
- Invitación a presentar propuesta para el diagnóstico de capacidades del país en materia de infraestructuras de investigación y formulación de un modelo de gobernanza y financiación para incrementar su uso y mejorar su gestión y operación.
- Invitación a presentar propuesta para contratación de actividades de apoyo al seguimiento de la contratación que se derive de la convocatoria no. 908 de 2021 .
- Invitación a presentar propuesta para la generación de insumos técnicos a partir de información del sector agropecuario y otras fuentes.

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

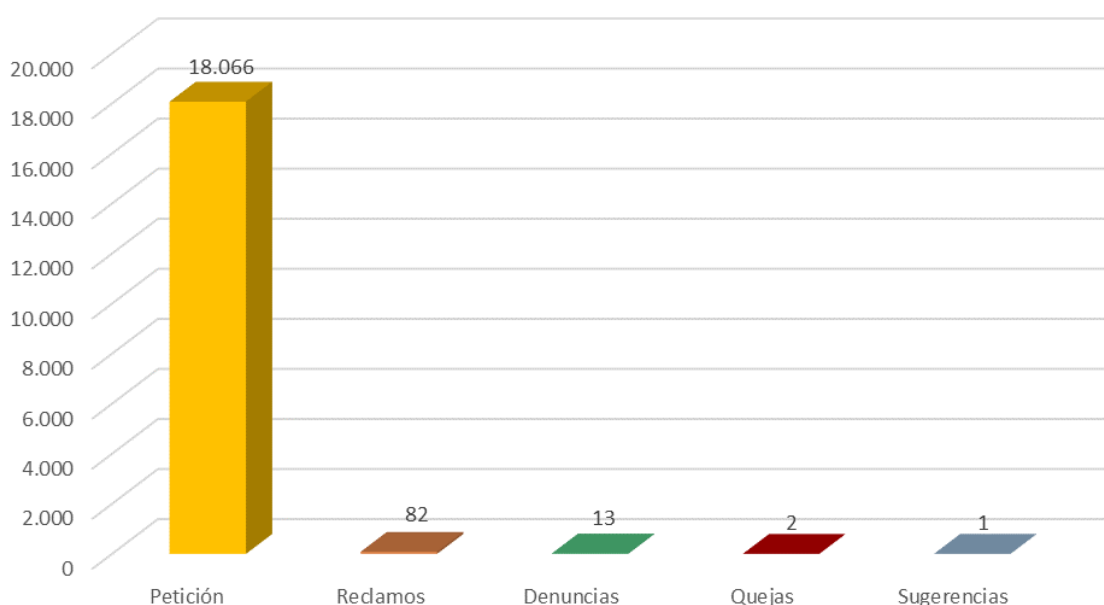
TIPOLOGIA	IV Trim 2020	IV Trim 2021	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	13.453	11.662	64,08%
Petición	5.793	6.404	35,19%
Reclamos	48	82	0,45%
Quejas	2	2	0,01%
Sugerencias	3	1	0,01%
Denuncias	9	13	0,07%
Agradecimientos	83	35	0,19%
Total	19.391	18.199	100%



Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	IV Trim 2020	IV Trim 2021	Porcentaje
Petición	19.246	18.066	99,46%
Reclamos	48	82	0,45%
Quejas	2	2	0,01%
Sugerencias	3	1	0,01%
Denuncias	9	13	0,07%
Total	19.308	18.164	100,00%

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud



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

Tabla 2.1 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

TIPOLOGIA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total II Trim 2021	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	5.552	3.230	2.880	11.662	64,08%
Petición	2.851	1.948	1.605	6.404	35,19%
Reclamos	33	15	34	82	0,45%
Quejas	0	0	2	2	0,01%



El conocimiento
es de todos

Minciencias

TIPOLOGIA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total II Trim 2021	Porcentaje
Sugerencias	1	0	0	1	0,01%
Denuncias	9	2	2	13	0,07%
Agradecimientos	21	7	7	35	0,19%
Total	8.467	5.202	4.530	18.199	100%

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio **18.164** el **85.47%** se respondieron de 1 a 3 días hábiles, el consolidado evidenció que el **64%** de las solicitudes recibidas con corte del **IV trimestre de 2021** corresponde a Peticiones respondidas por Atención al Ciudadano.

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

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	IV Trimestre 2021
Reconocimiento de Actores	29	35	3	0	10	77
Convocatorias	1.836	5.590	9	101	1.742	9.278
Contraseña CvLAC	36	270	0	0	507	813
Formulario SIGP	46	43	0	0	6	95
Medición	244	253	1	0	52	550
Información Institucional	908	1.239	6	108	206	2.467
Pares Evaluadores	27	131	0	0	49	207
Publindex	45	283	1	0	25	354
Red ScienTI	862	1.559	2	9	622	3.054
Ondas	1	15	2	1	1	20
Deducción por inversión y donación	15	52	1	0	7	75
Exenciones de IVA	0	6	0	0	0	6
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	8	0	0	4	15
Unidades I+D+i	0	0	1	0	0	1
Regalías	17	1.054	1	0	80	1.152
Total	4.069	10.538	27	219	3.311	18.164



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 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	4.069
--------------------------------	-------

Tema	IV Trim 2020	IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	21	29	0,7%
Convocatorias	3.077	1.836	45,1%
Contraseña CvLAC	97	36	0,9%
Formulario SIGP	58	46	1,1%
Medición	61	244	6,0%
Información Institucional	859	908	22,3%
Pares Evaluadores	17	27	0,7%
Publindex	20	45	1,1%
Red ScienTI	977	862	21,2%
Ondas	1	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	7	15	0,4%
Exenciones de IVA	3	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	3	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	14	17	0,4%
Total	5.215	4.069	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	7	12	10	29	0,7%
Convocatorias	828	643	365	1.836	45,1%
Contraseña CvLAC	29	2	5	36	0,9%
Formulario SIGP	42	0	4	46	1,1%
Medición	219	20	5	244	6,0%
Información Institucional	289	272	347	908	22,3%
Pares Evaluadores	3	7	17	27	0,7%
Publindex	39	2	4	45	1,1%
Red ScienTI	588	165	109	862	21,2%
Ondas	0	0	1	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	5	3	7	15	0,4%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	2	0	3	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	4	6	7	17	0,4%
Total	2.054	1.134	881	4.069	100%



- **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 2020	IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	34	35	0,3%
Convocatorias	4.920	5.590	53,0%
Contraseña CvLAC	495	270	2,6%
Formulario SIGP	101	43	0,4%
Medición	150	253	2,4%
Información Institucional	2.496	1.239	11,8%
Pares Evaluadores	42	131	1,2%
Publindex	129	283	2,7%
Red ScienTI	1.924	1.559	14,8%
Ondas	11	15	0,1%
Deducción por inversión y donación	66	52	0,5%
Exenciones de IVA	20	6	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	10	8	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	293	1.054	10,0%
Total	10.691	10.538	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	14	13	8	35	0,3%
Convocatorias	2325	1732	1533	5.590	53,0%
Contraseña CvLAC	174	62	34	270	2,6%
Formulario SIGP	31	6	6	43	0,4%
Medición	190	29	34	253	2,4%
Información Institucional	448	405	386	1.239	11,8%
Pares Evaluadores	36	44	51	131	1,2%
Publindex	242	19	22	283	2,7%
Red ScienTI	942	336	281	1.559	14,8%
Ondas	6	4	5	15	0,1%
Deducción por inversión y donación	12	11	29	52	0,5%
Exenciones de IVA	3	0	3	6	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	5	1	8	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	230	374	450	1.054	10,0%
Total	4.655	3.040	2.843	10.538	100%



- **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 2020	IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	3	11,1%
Convocatorias	0	9	33,3%
Contraseña CvLAC	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	0	1	3,7%
Información Institucional	0	6	22,2%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	0	1	3,7%
Red ScienTI	0	2	7,4%
Ondas	0	2	7,4%
Deducción por inversión y donación	0	1	3,7%
Exenciones de IVA	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	1	3,7%
Regalías	0	1	3,7%
Total	0	27	100%

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos en atención presencial por mes

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	3	0	0	3	11,1%
Convocatorias	4	4	1	9	33,3%
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0,0%
Medición	1	0	0	1	3,7%
Información Institucional	3	3	0	6	22,2%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Publindex	0	1	0	1	3,7%
Red ScienTI	1	1	0	2	7,4%
Ondas	1	0	1	2	7,4%
Deducción por inversión y donación	0	1	0	1	3,7%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	1	0	1	3,7%
Regalías	0	1	0	1	3,7%
Total	13	12	2	27	100%

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	IV Trim 2020	IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	0,0%
Convocatorias	150	101	46,1%
Contraseña CvLAC	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0,0%
Medición	0	0	0,0%
Información Institucional	81	108	49,3%
Pares Evaluadores	0	0	0,0%
Publindex	0	0	0,0%
Red ScienTI	3	9	4,1%
Ondas	0	1	0,5%
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	12	0	0,0%
Total	246	219	100,0%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	34	33	34	101	46,1%
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0,0%
Medición	0	0	0	0	0,0%
Información Institucional	35	39	34	108	49,3%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Publindex	0	0	0	0	0,0%
Red ScienTI	5	4	0	9	4,1%
Ondas	0	0	1	1	0,5%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0,0%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	0	0	0	0	0,0%
Total	74	76	69	219	100,0%



- **Solicitudes Página Web:** Solicitudes recibidas a través del formulario en línea de la página web (contáctenos).

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos página web

Tema	IV Trim 2020	IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	25	10	0,3%
Convocatorias	1.895	1.742	52,6%
Contraseña CvLAC	30	507	15,3%
Formulario SIGP	53	6	0,2%
Medición	46	52	1,6%
Información Institucional	230	206	6,2%
Pares Evaluadores	8	49	1,5%
Publindex	16	25	0,8%
Red ScienTI	181	622	18,8%
Ondas	2	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	31	7	0,2%
Exenciones de IVA	1	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	10	4	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0,0%
Regalías	628	80	2,4%
Total	3.156	3.311	100,0%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2021	Porcentaje
Reconocimiento de Actores	5	4	1	10	0,3%
Convocatorias	865	501	376	1.742	52,6%
Contraseña CvLAC	266	144	97	507	15,3%
Formulario SIGP	4	1	1	6	0,2%
Medición	38	8	6	52	1,6%
Información Institucional	82	85	39	206	6,2%
Pares Evaluadores	17	16	16	49	1,5%
Publindex	18	0	7	25	0,8%
Red ScienTI	329	159	134	622	18,8%
Ondas	0	0	1	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	5	0	2	7	0,2%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	2	1	4	0,1%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	20	13	47	80	2,4%
Total	1.650	933	728	3.311	100,0%



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 2020	5.855
IV Trim 2021	6.502

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	2.894
Noviembre	1.965
Diciembre	1.643

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 2021** se remitieron **6.502** de total de solicitudes recibidas.

IV Trimestre de 2021	
PQRDS	6.502
Solicitudes Recibidas	18.164
Casos Extemporáneos	0
Oportunidad Respuesta	100,00%

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 Octubre (15 de diciembre de 2021) Pendiente generar informe
- Informe Noviembre (Se genera informe después de 12 de enero 2022)
- Informe Diciembre (Se genera informe después de 14 de febrero 2022)

De total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el 100% 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 no se reportan casos extemporáneos, las bases se encuentran en revisión para generar informes.

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	50	0	50	72%
	4 a 5 días	19	0	19	28%
	8 a 10 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		69	0	69

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	164	0	164	68%
	4 a 5 días	15	0	15	6%
	8 a 10 días	62	0	62	26%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		241	0	241



Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	846	0	846	54,23%
	4 a 5 días	140	0	140	8,97%
	8 a 10 días	296	0	296	18,97%
	12 a 15 días	278	0	278	17,82%
	16 a 30 días	0	0	0	0,00%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		1.560	0	1.560

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	2.699	0	2.699	66,38%
	4 a 5 días	374	0	374	9,20%
	8 a 10 días	596	0	596	14,66%
	12 a 15 días	245	0	245	6,03%
	16 a 30 días	152	0	152	3,74%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		4.066	0	4066

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	10	0	10	100%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		10	0	10



Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes sin Seguimiento	1 a 3 días	94	0	94	16,9%
	4 a 5 días	108	0	108	19,4%
	8 a 10 días	350	0	350	62,9%
	12 a 15 días	3	0	3	0,5%
	16 a 30 días	1	0	1	0,2%
	Mayor a 30	0	0	0	0,0%
	TOTAL		556	0	556

El análisis general permite evidenciar que durante el **IV trimestre de 2021** se recibieron **18.164** solicitudes de las cuales fueron escaladas a las áreas técnicas **6.502** y atención al ciudadano respondió **11.662**.

Del total de solicitudes recibidas el **85.47%** 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	3.863	11.662	15.525	59,41%	85,47%
4 a 7 días	1.262	0	1.262	19,41%	6,95%
8 a 11 días	679	0	679	10,44%	3,74%
12 a 15 días	413	0	413	6,35%	2,27%
16 a 30 días	285	0	285	4,38%	1,57%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	6.502	11.662	18.164	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **IV trimestre de 2021**, no se reportan casos extemporáneos fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.

Tabla 17 Casos con Respuesta Extemporánea

Nota: Las bases se encuentran en revisión para generar informes de acuerdo con los tiempos.

- Informe Octubre (15 de Diciembre de 2021) Pendiente generar informe
- Informe Noviembre (Se genera informe después de 12 de Enero 2022)
- Informe Diciembre (Se genera informe después de 14 de febrero 2022)



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 2021**.

Tabla 18 Derechos de Petición

PQRDS	IV Trim 2020	IV Trim 2021	Porcentaje
Derechos de Petición	5.793	6.404	98,49%
Reclamos	48	82	1,26%
Quejas	2	2	0,03%
Sugerencias	3	1	0,02%
Denuncias	9	13	0,20%
Total	5.855	6.502	100,00%

Tabla 18.1 Derechos de Petición por mes

PQRDS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total IV Trim 2021	Porcentaje
Derechos de Petición	2.851	1.948	1.605	6.404	98,49%
Reclamos	33	15	34	82	1,26%
Quejas	0	0	2	2	0,03%
Sugerencias	1	0	0	1	0,02%
Denuncias	9	2	2	13	0,20%
Total	2.894	1.965	1.643	6.502	100,00%

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 2021 se realizan 54 traslados de solicitudes de información a otras Entidades.

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

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano para este periodo no se presentaron casos de negación de información.

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

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano correspondiente a IV trimestre de 2021, no se realizaron solicitudes con negación de información por inexistencia de esta.



3. Resultados Satisfacción

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

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

Resultados Encuestas de satisfacción

II Semestre de 2021 (78%)

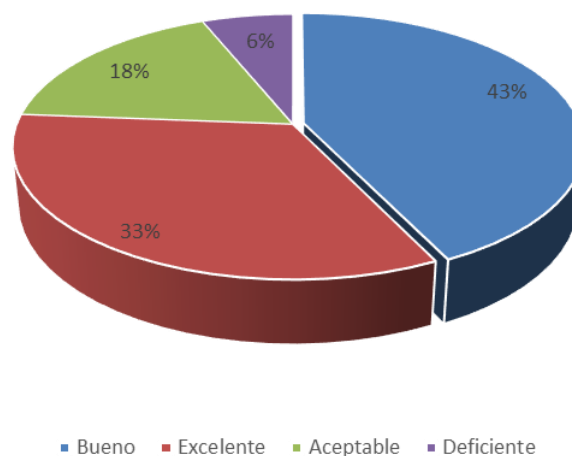
Contamos con un universo **100.612** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo con la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo **272** contactos se envió la encuesta a **100.130** contactos de los cuales **1.035** la respondieron.

La muestra representativa corresponde a un 90% de confianza y 5% de error.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2021, el **76%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Cómo calificaría al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en cuanto a sus trámites y servicios	Cantidad	Porcentaje
Excelente	346	33%
Bueno	443	43%
Aceptable	182	18%
Deficiente	64	6%
Total	1.035	100%

El resultado de la encuesta para el Segundo Semestre de 2021 es el **76%**





Las causas de insatisfacción para el segundo semestre son:

Tipología	II 2019	% II 2019	I 2020	% I 2020	II 2020	% II 2020	I 2021	% I 2021	II 2021	% II 2021	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	53	22,00%	10	5,00%	9	6,00%	11	8,70%	36	3,48%	-2,52%
Tramites Largos	15	6,00%	6	3,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,06%	1,06%
Accesibilidad de la Información	44	19,00%	39	20,00%	27	18,10%	31	24,60%	119	11,50%	-6,60%
Oportunidad	32	14,00%	24	12,00%	47	31,50%	33	26,20%	70	6,76%	-24,74%
Calidad en la respuesta	40	17,00%	17	9,00%	18	12,10%	22	17,50%	39	3,77%	-8,33%
Términos De Referencia Confusos	3	1,00%	2	1,00%	11	7,40%	4	3,20%	9	0,87%	-6,53%
Calidez en la atención	6	3,00%	16	8,00%	2	1,30%	1	0,80%	13	1,26%	-0,04%
Pertinencia	38	16,00%	16	8,00%	30	20,10%	21	16,70%	80	7,73%	-12,37%
Falta de Transparencia	4	2,00%	2	1,00%	4	2,70%	2	1,60%	15	1,45%	-1,25%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,19%	0,19%
Presupuesto Insuficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,48%	0,48%
Falta de claridad en la Encuesta	2	1,00%	9	5,00%	1	0,70%	1	0,80%	12	1,16%	0,46%

4. Conclusiones

Comparando las PQRSD del **IV Trimestre de 2021** con el IV Trimestre de 2021, se presenta una disminución de 1.144 solicitudes recibidas en la entidad, pasando de un total de 19.308 solicitudes a 18.164.

- Para este periodo se recibieron 18.164 Solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 11.662 es decir el 64% del total recibido.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 6.502 solicitudes, un aumento de 647 solicitudes escaladas en comparación al IV Trimestre de 2020 con 5.855.
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio 18.164 el 85.47% se respondieron de 1 a 3 días hábiles.
- Las áreas técnicas responden el 95.62% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el IV Trimestre de 2021 del total de solicitudes 18.164 recibidas, se reciben 82 reclamos, comparando este dato con el IV Trimestre de 2020 se presenta un aumento de 34 solicitudes.
- Para el IV Trimestre de 2021 del total de solicitudes 18.164 recibidas, se reciben 2 quejas, comparando este dato con el IV Trimestre de 2020 se mantiene el número de solicitudes.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 10.538, equivalente al 58.02%.
- Para este periodo debido a la contingencia presentada se respondieron 535 solicitudes de manera directa por el correo de Atención al Ciudadano Octubre (312) Noviembre (76) Diciembre (34).
- El 64% (11.662) de las peticiones registradas en el periodo, fueron respondidas por el Equipo de Atención al Ciudadano.
- El nivel de Satisfacción para el II Semestre de 2021 fue de 76% calificados entre excelente y bueno.