



# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



## Atención al Ciudadano IV Trimestre de 2022

MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS

26 de diciembre 2022



**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 .....	11
2.3	TRASLADO O NEGACIÓN DE INFORMACIÓN .....	16
3.	RESULTADOS SATISFACCIÓN .....	17
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 2022**.

Ilustración N°1 – Informes y estadísticas



Fuente: Extraído de (<https://www.guia33.com/portfolio-item/informes-y-estadisticas/>)



**2. SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (PQRDS)**



Durante el **VI trimestre de 2022**, la Entidad recibió un total de **13.707** requerimientos, mostrando una disminución de **4.457** PQRDS comparado con el **IV trimestre de 2021** que tuvo un total de **25.250**.

La distribución por canales para el **IV Trimestre de 2022** comparada con el **IV Trimestre de 2021** se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre según su el canal de atención.

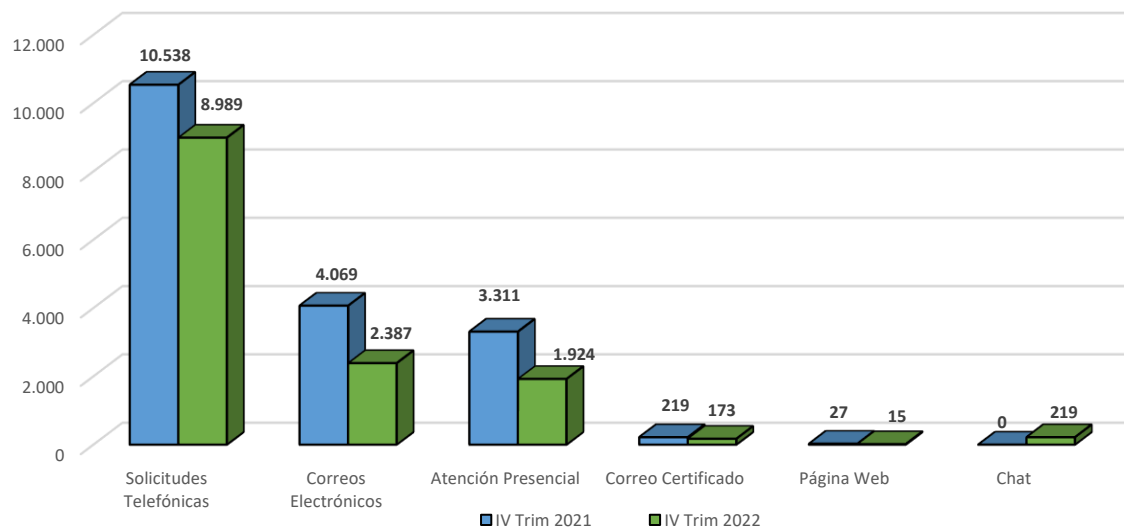
CANAL DE ATENCIÓN	IV TRIM 2021	% IV TRIM 2021	IV TRIM 2022	% IV TRIM 2022	DIFERENCIA 2021 VS 2022
CORREOS ELECTRÓNICOS	10.538	58,02%	8.989	65,58%	1.549
SOLICITUDES TELEFÓNICAS	4.069	22,40%	2.387	17,41%	1.682
PÁGINA WEB	3.311	18,23%	1.924	14,04%	1.387
VENTANILLA ÚNICA	219	1,21%	173	1,26%	46
ATENCIÓN PRESENCIAL	27	0,15%	15	0,11%	12
CHAT	0	0,00%	219	1,60%	-219
<b>TOTAL</b>	<b>18.164</b>	<b>100%</b>	<b>13.707</b>	<b>100%</b>	<b>4.457</b>

Fuente: Elaboración propia.

El correo electrónico es el canal más utilizado por los ciudadanos para la radicación de PQRDS contando con un total de 8.989 solicitudes que corresponde al 65,58% del total recibido para el 2022 y 10.538 que corresponde el 58,02% para el 2021.



Grafica 1. Requerimientos recibidos por trimestre



Fuente: Elaboración propia.

Para el **IV trimestre 2022** el canal más significativo es el correo electrónico con el **65,58%** de participación, donde se puede evidenciar en la gráfica anterior que hay una disminución de **1.549** solicitudes en este canal de atención, esto comparado con el **IV trimestre de 2021**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos IV trimestre de 2022 por mes según

CANAL DE ATENCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM 2022
SOLICITUDES TELEFÓNICAS	1.018	868	501	2.387
CORREOS ELECTRÓNICOS	3.506	3.310	2.173	8.989
ATENCIÓN PRESENCIAL	6	5	4	15
VENTANILLA ÚNICA	74	70	29	173
PÁGINA WEB	727	818	379	1.924
CHAT	98	88	33	219
<b>TOTAL</b>	<b>5.429</b>	<b>5.159</b>	<b>3.119</b>	<b>13.707</b>

Fuente: Elaboración propia.

Para el **IV trimestre 2022** se recibieron un total de **13.707** solicitudes, siendo octubre el mes con mayor número de solicitudes atendidas en el trimestre con un total de 5.429. Este número de requerimiento está relacionado con la apertura de la convocatoria 932 de estancias con propósito empresarial y con diferentes invitaciones como:

- Invitación a presentar propuesta para contratación de actividades de CTel: "Diseño y formulación de un plan para el fortalecimiento y la integración de los centros e institutos públicos de investigación y desarrollo"
- Invitación a presentar planes de fortalecimiento de las capacidades institucionales relacionadas con la gestión editorial, la visibilidad y el impacto de las revistas científicas colombianas.
- Invitación a presentar proyectos para la realización de un curso teórico – práctico de formación en biotecnología, que sea llevado a cabo durante el año 2023 en Colombia.



Adicionalmente, para este trimestre se abrieron las siguientes convocatorias:

## Convocatorias

- Convocatoria 932, estancias con propósito empresarial. Fortalecimiento de la relación entre el sector académico, actores del SNCTI y empresas colombianas

## Convocatorias ASCTel

- Convocatoria para la conformación de un listado de proyectos elegibles que contribuyan a resolver los retos asociados con el derecho a la alimentación – Colombia por un campo productivo y sostenible.

## Invitaciones

- Invitación a presentar proyectos para la realización de un curso teórico – práctico de formación en biotecnología, que sea llevado a cabo durante el año 2023 en Colombia.
- Invitación a presentar propuesta para contratación de actividades de CTel: "Diseño y formulación de un plan para el fortalecimiento y la integración de los centros e institutos públicos de investigación y desarrollo".
- Invitación a presentar planes de fortalecimiento de las capacidades institucionales relacionadas con la gestión editorial, la visibilidad y el impacto de las revistas científicas colombianas.
- Invitación a presentar propuesta para el diseño de una propuesta de financiamiento basal.
- Invitación a presentar propuestas para la ejecución de proyectos de I+D+i orientados al fortalecimiento del portafolio I+D+i de la ARC, según sus prioridades y necesidades – 2022.
- Invitación a presentar propuestas para la selección de un administrador de proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel.

Tabla 2. Total de PQRDS por tipo de solicitud.

TIPOLOGÍA	IV TRIM 2021	% TRIM 2021	IV TRIM 2022	% TRIM 2022
PETICIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	11.662	64,08%	9.271	67,49%
PETICIÓN	6.404	35,19%	4.350	31,67%
RECLAMOS	82	0,45%	76	0,55%
QUEJAS	2	0,01%	1	0,01%
SUGERENCIAS	1	0,01%	4	0,03%
DENUNCIAS	13	0,07%	5	0,04%
AGRADECIMIENTO	35	0,19%	30	0,22%
<b>TOTAL</b>	<b>18.199</b>	<b>100%</b>	<b>13.737</b>	<b>100%</b>

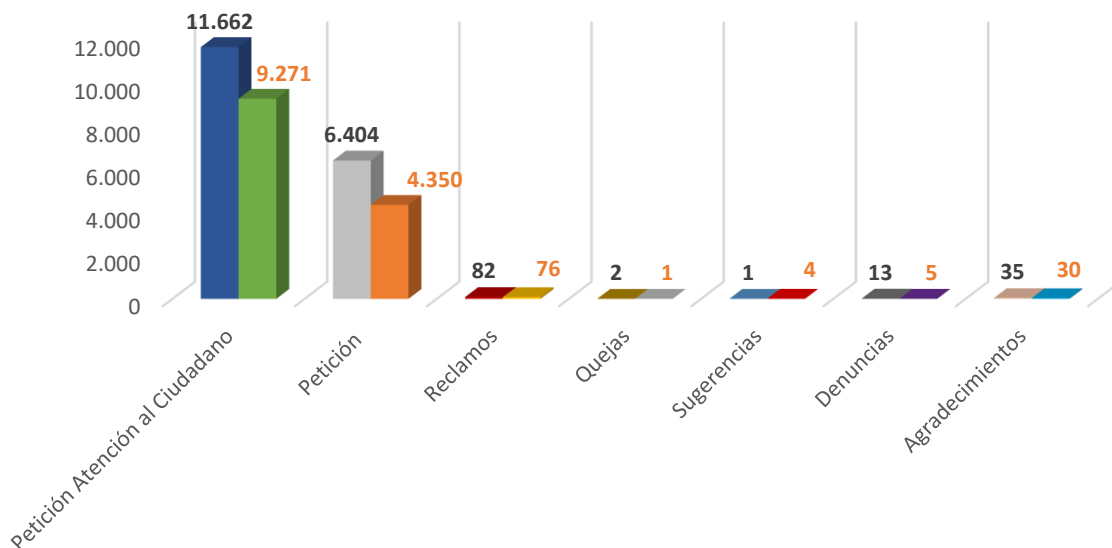
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla anterior, tanto para el 2022 y 2021 el área de atención al ciudadano fue la dependencia del Ministerio que tramita la mayor solicitud de requerimientos con valor de 67,49% y 64.08% correspondientemente.



# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud



Fuente: Elaboración propia.

Las denuncias en este trimestre de 2022 comparadas con el 2021, presenta una disminución de un total de 8 requerimientos, y también se presenta una disminución de 6 reclamos.

La siguiente tabla muestra el resultado de las **PQRDS** desglosadas por los tres meses que comprenden el periodo evaluado, 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	IV TRIM 2022	% IV TRIM 2022
PETICIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	3.769	3.423	2.079	9.271	67,49%
PETICIÓN	1.624	1.701	1.025	4.350	31,67%
RECLAMOS	33	32	11	76	0,55%
QUEJAS	1	0	0	1	0,01%
SUGERENCIAS	1	2	1	4	0,03%
DENUNCIAS	1	1	3	5	0,04%
AGRADECIMIENTO	15	7	8	30	0,22%
<b>TOTAL</b>	<b>5.444</b>	<b>5.166</b>	<b>3.127</b>	<b>13.737</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio en este periodo (**13.737**) el **67.49%**, fueron tramitadas por el área de atención al ciudadano en un tiempo de 1 a 3 días hábiles.

A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el **IV trimestre 2022**, por tipologías de acuerdo con el canal de atención:



Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología en todos los canales de atención

TEMA	TELEFÓNICO	CORREO	PRESENCIAL	VENTANILLA ÚNICA	WEB	CHAT	TOTAL IV TRIM 2022
CERTIFICACIÓN CRÉDITO FISCAL	0	5	0	0	3	0	8
CONTRASEÑA CVLAC	5	287	1	0	76	1	370
CONVOCATORIAS	525	3.833	9	62	951	31	5.411
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN	0	19	0	0	4	0	23
EXENCIONES DE IVA	1	5	0	0	1	0	7
FORMULARIO SIGP	15	45	0	0	8	4	72
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1.378	1.241	4	107	106	100	2.936
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	3	0	0	2	1	6
MEDICIÓN	8	96	0	1	23	6	134
ONDAS	5	8	0	0	1	2	16
PARES EVALUADORES	13	141	0	0	18	0	172
PUBLINDEX	14	138	0	1	18	0	171
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	9	35	1	0	2	3	50
RED SCIENTI	410	1.489	0	1	685	69	2.654
REGALÍAS	4	1.644	0	1	26	2	1.677
UNIDAD DE I+D+I	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.387</b>	<b>8.989</b>	<b>15</b>	<b>173</b>	<b>1.924</b>	<b>219</b>	<b>13.707</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 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 2022** por canal de atención y su tipología.

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

Tabla 3.1. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

TEMA	IV TRIM 2021	% IV TRIM 2021	IV TRIM 2022	% IV TRIM 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,00%	0	0,00%
CONTRASEÑA CVLAC	36	0,88%	5	0,21%
CONVOCATORIAS	1836	45,12%	525	21,99%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	15	0,37%	0	0,00%
EXENCIONES DE IVA	0	0,00%	1	0,04%
FORMULARIO SIGP	46	1,13%	15	0,63%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	908	22,32%	1378	57,73%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	3	0,07%	0	0,00%
MEDICIÓN	244	6,00%	8	0,34%
ONDAS	1	0,02%	5	0,21%
PARES EVALUADORES	27	0,66%	13	0,54%
PUBLINDEX	45	1,11%	14	0,59%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	29	0,71%	9	0,38%
RED SCIENTI	862	21,18%	410	17,18%
REGALÍAS	17	0,42%	4	0,17%
UNIDADES I+D+I	0	0,00%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4.069</b>	<b>100%</b>	<b>2.387</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.





- **Correos Gestionados:** Los correos electrónicos atendidos por Atención al Ciudadano se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos correo electrónico

TEMA	IV TRIM 2021	% IV TRIM 2021	IV TRIM 2022	% IV TRIM 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,00%	5	0,06%
CONTRASEÑA CVLAC	270	2,56%	287	3,19%
CONVOCATORIAS	5590	53,05%	3833	42,64%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	52	0,49%	19	0,21%
EXENCIONES DE IVA	6	0,06%	5	0,06%
FORMULARIO SIGP	43	0,41%	45	0,50%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1239	11,76%	1241	13,81%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	8	0,08%	3	0,03%
MEDICIÓN	253	2,40%	96	1,07%
ONDAS	15	0,14%	8	0,09%
PARES EVALUADORES	131	1,24%	141	1,57%
PUBLINDEX	283	2,69%	138	1,54%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	35	0,33%	35	0,39%
RED SCIENTI	1559	14,79%	1489	16,56%
REGALÍAS	1054	10,00%	1644	18,29%
UNIDADES I+D+I	0	0,00%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10.538</b>	<b>100%</b>	<b>8.989</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla 5. Total, requerimientos recibidos canal presencial

TEMA	IV TRIM 2021	% IV TRIM 2021	IV TRIM 2022	% IV TRIM 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,00%	0	0,00%
CONTRASEÑA CVLAC	0	0,00%	1	6,67%
CONVOCATORIAS	9	33,33%	9	60,00%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	1	3,70%	0	0,00%
EXENCIONES DE IVA	0	0,00%	0	0,00%
FORMULARIO SIGP	0	0,00%	0	0,00%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6	22,22%	4	26,67%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	0,00%	0	0,00%
MEDICIÓN	1	3,70%	0	0,00%
ONDAS	2	7,41%	0	0,00%
PARES EVALUADORES	0	0,00%	0	0,00%
PUBLINDEX	1	3,70%	0	0,00%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	3	11,11%	1	6,67%
RED SCIENTI	2	7,41%	0	0,00%
REGALÍAS	1	3,70%	0	0,00%
UNIDADES I+D+I	1	3,70%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

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



Tabla 6. Total, requerimientos recibidos correo certificado

TEMA	IV TRIM 2021	% IV TRIM 2021	IV TRIM 2022	% IV TRIM 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,00%	0	0,00%
CONTRASEÑA CVLAC	0	0,00%	0	0,00%
CONVOCATORIAS	101	46,12%	62	35,84%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	0	0,00%	0	0,00%
EXENCIONES DE IVA	0	0,00%	0	0,00%
FORMULARIO SIGP	0	0,00%	0	0,00%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	108	49,32%	107	61,85%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	0	0,00%	0	0,00%
MEDICIÓN	0	0,00%	1	0,58%
ONDAS	1	0,46%	0	0,00%
PARES EVALUADORES	0	0,00%	0	0,00%
PUBLINDEX	0	0,00%	1	0,58%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	0	0,00%	0	0,00%
RED SCIENTI	9	4,11%	1	0,58%
REGALÍAS	0	0,00%	1	0,58%
UNIDADES I+D+I	0	0,00%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos página web

TEMA	IV TRIM 2021	% IV TRIM 2021	IV TRIM 2022	% IV TRIM 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,00%	3	0,16%
CONTRASEÑA CVLAC	507	15,31%	76	3,95%
CONVOCATORIAS	1742	52,61%	951	49,43%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	7	0,21%	4	0,21%
EXENCIONES DE IVA	0	0,00%	1	0,05%
FORMULARIO SIGP	6	0,18%	8	0,42%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	206	6,22%	106	5,51%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	4	0,12%	2	0,10%
MEDICIÓN	52	1,57%	23	1,20%
ONDAS	1	0,03%	1	0,05%
PARES EVALUADORES	49	1,48%	18	0,94%
PUBLINDEX	25	0,76%	18	0,94%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	10	0,30%	2	0,10%
RED SCIENTI	622	18,79%	685	35,60%
REGALÍAS	80	2,42%	26	1,35%
UNIDADES I+D+I	0	0,00%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3.311</b>	<b>100%</b>	<b>1924</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



- **Chat:** Solicitudes recibidas a través nuestra página web <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat-minciencias>

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos por Chat

TEMA	IV TRIM 2022	% IV TRIM 2022
CERTIFICACIÓN DE CRÉDITO FISCAL	0	0,00%
CONTRASEÑA CVLAC	1	0,46%
CONVOCATORIAS	31	14,16%
DEDUCCIÓN POR INVERSIÓN Y DONACIÓN	0	0,00%
EXENCIONES DE IVA	0	0,00%
FORMULARIO SIGP	4	1,83%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	100	45,66%
INGRESOS NO CONSTITUTIVOS DE RENTA O GANANCIA OCASIONAL	1	0,46%
MEDICIÓN	6	2,74%
ONDAS	2	0,91%
PARES EVALUADORES	0	0,00%
PUBLINDEX	0	0,00%
RECONOCIMIENTO DE ACTORES	3	1,37%
RED SCIENTI	69	31,51%
REGALÍAS	2	0,91%
UNIDADES I+D+I	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**NOTA:** No se determinan valores del año 2021 respecto al canal de comunicación del CHAT Virtual debido a que este se empezó a implementar en el Ministerio desde enero de 2022.

**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 TRIMESTRE DE 2021	6.502
IV TRIMESTRE DE 2022	4.436

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el número de peticiones escaladas a las áreas técnicas de la entidad desglosado por meses que conforman el trimestre evaluado:

Tabla 10 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes II Trimestre 2022

CORREOS ESCALONADOS	CORREOS
OCTUBRE	1.660
NOVIEMBRE	1.736
DICIEMBRE	1.040

Fuente: Elaboración propia.

## 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 **VI Trimestre de 2022** se remitieron **4.436** de total de solicitudes recibidas **17.707**.



Tabla 11. Oportunidad de respuesta

IV TRIMESTRE DE 2022

PQRDS	4.436
SOLICITUDES RECIBIDAS	13.707
CASOS EXTEMPORÁNEOS	57
OPORTUNIDAD RESPUESTA	99.58%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para este informe debido a que el Ministerio aun cuenta con solicitudes que aún están en vigentes en tiempo de ley, se reportan 57 casos extemporáneos verificados para el mes de octubre de acuerdo con el memorando No 20224020547653 – “Informe PQRDS extemporáneas 1 al 31 de octubre de 2022”. Se aclara que, para relacionar los **casos extemporáneos de los meses de noviembre y diciembre**, el área de atención al ciudadano analiza y rectifica los requerimientos el **13 de enero y el 17 de febrero de 2022 respectivamente**, debido a los tiempos de vigencia de las solicitudes.

Del total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas están cumpliendo con el **99.58%** en Oportunidad de Respuesta.

Tabla 11.1 Tiempos de respuesta PQRDS – Ley 1755 de 2015

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Peticiones	Dentro de los treinta (15) días hábiles siguientes a su recepción
Tema de Interés	No requiere respuesta ni seguimiento
Solicitud de Documentos	Dentro de los veinte (10) 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 (30) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	60 días calendario
Quejas	Dentro de los treinta (15) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los treinta (15) días hábiles siguientes a su recepción

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	112	0	112	90%
	4 a 5 días	8	0	8	6%
	8 a 10 días	5	0	5	4%
	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>		125	0	125



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	255	0	255	72%
	4 a 5 días	29	0	29	8%
	8 a 10 días	56	0	56	16%
	12 a 15 días	13	0	13	4%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>353</b>	<b>0</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	2.544	0	2.544	70,16%
	4 a 5 días	355	0	355	9,79%
	8 a 10 días	532	0	532	14,67%
	12 a 15 días	156	0	156	4,30%
	16 a 30 días	39	0	39	1,08%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>3.626</b>	<b>0</b>	<b>3.626</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	2	0	2	66,67%
	4 a 5 días	0	0	0	0,00%
	8 a 10 días	1	0	1	33,33%
	12 a 15 días	0	0	0	0,00%
	16 a 30 días	0	0	0	0,00%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	19	0	19	100%
	4 a 5 días	0	0	0	0%



# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

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>19</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes sin Seguimiento	1 a 3 días	118	0	118	38,1%
	4 a 5 días	114	0	114	36,8%
	8 a 10 días	78	0	78	25,2%
	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>310</b>	<b>0</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. Seguimiento al tiempo de respuesta.

RANGO	ESCALADOS	ATN. CIUDADANO	TOTAL SOLICITUDES	% PQRDS	% TOTAL
	PQDRS	GENERAL			
1 a 3 días	2.940	9.271	12.211	66,28%	89,09%
4 a 7 días	848	0	848	19,12%	6,19%
8 a 11 días	334	0	334	7,53%	2,44%
12 a 15 días	179	0	179	4,04%	1,31%
16 a 30 días	135	0	135	3,04%	0,98%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4.436</b>	<b>9.271</b>	<b>13.707</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **IV trimestre de 2022**, se reportan 57 casos extemporáneos fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015.

Tabla 19 Casos con Respuesta Extemporánea

- Informe de PQRDS extemporáneas 1 al 31 de octubre de 2022 - Memorando interno No 20224020547653.

#	RADICADO	MES	DEPENDENCIA	ÁREA
1	20224020449332	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO
2	20224020429322	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO
3	20224020430032	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO
4	20224020455932	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO



## MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

5	20224020416742	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
6	20224020441882	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO
7	20224020453922	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO
8	20224020438852	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
9	20224020451392	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
10	20224020451702	OCTUBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	DESPACHO DEL MINISTRO - SECRETARÍA TÉCNICA OCAD
11	20224020447232	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
12	20224020431902	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
13	20222430431032	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
14	20222430431652	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
15	20224020436892	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
16	20224020455682	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
17	20224020447452	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CIENCIA	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
18	20224020443772	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CIENCIA	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
19	20224020448212	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CIENCIA	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
20	20224020451662	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CIENCIA	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
21	20224020426212	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CIENCIA	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
22	20224020426612	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE CIENCIA	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
23	20224020410232	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	EQUIPO BENEFICIOS TRIBUTARIOS
24	20222430444082	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
25	20224020454842	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
26	20224020432312	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
27	20224020440062	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
28	20224020440202	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
29	20224020439242	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO CIENCIA / CIENCIAS NATURALES
30	20224020420272	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
31	20224020411242	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO CIENCIA / INGENIERÍA
32	20224020423222	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
33	20224020428202	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
34	20224020429652	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
35	20224020430332	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR



## MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

36	20224020432212	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
37	20224020432452	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
38	20224020438082	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
39	20224020439552	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
40	20222430453502	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
41	20224020446092	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
42	20224020448652	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
43	20224020451332	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
44	20224020451402	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
45	20224020421482	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
46	20224020455882	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
47	20222430421462	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO CIENCIA / CIENCIAS NATURALES
48	20222430455722	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO CIENCIA / CIENCIAS NATURALES
49	20222430426112	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
50	20224020455902	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO CIENCIA / INGENIERÍA
51	20224020414502	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO VOCACIONES Y FORMACIÓN
52	20224020420192	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
53	20224020447972	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO CAPACIDADES Y APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO
54	20224020446482	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
55	20224020415532	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE GESTIÓN EN RECURSOS PARA LA CTEI	DGR EQUIPO SUPERVISIÓN - SGR
56	20224020452682	OCTUBRE	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI	FORMACIÓN ALTO NIVEL
57	20224020425642	OCTUBRE	VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO	VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO

Fuente: Elaboración propia.

**Nota:** Para generar el informe de casos extemporáneos de noviembre se debe hacer posterior al 12 de enero de 2023 y para los casos extemporáneos del mes de diciembre se puede realizar posterior al 17 de febrero de 2023 debido a que aún se presentan casos con vigencia de respuesta.

### 2.3 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 2022 no se realizan 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 para este trimestre no se presentaron casos de negación de información por inexistencia.

### 3. RESULTADOS SATISFACCIÓN

Para este informe se relaciona última Encuesta de satisfacción realizada en la Entidad la cual fue publicada en el mes de diciembre de 2022.

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 2022 se presenta a continuación:

#### Resultados Encuestas de satisfacción

##### Primer Semestre de 2022

Contamos con un Universo de 517 ciudadano que accedieron a los trámites y servicios del Ministerio en el segundo semestre del 2022 específicamente: (beneficios tributarios, medición de grupos y Reconocimiento de actores como centros de investigación, desarrollo tecnológico e innovación).

Se calcula la muestra significativa a partir de la formula muestral disponible por la calculadora Online de QuestinPro (<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>)

A partir de las bases de datos que dispusieron las áreas técnicas de la entidad sobre los grupos de interés y de valor que accedieron en los distintos trámites y servicios del Ministerio en el segundo semestre del 2022, específicamente en (beneficios tributarios, medición de grupos y reconocimiento de actores) se determinó un Universo de 517 ciudadanos/entidades. Una vez establecida la población total (517), se dispuso un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95% para obtener una muestra representativa de **222 ciudadanos** que deben responder la encuesta con el objeto de identificar el nivel de satisfacción de la entidad, la cual se construyó de acuerdo con la calculadora muestral Online de QuestinPro.

Se envió la encuesta al total de la población y **respondieron 277** ciudadanos por lo que se alcanzó el nivel muestral de significancia.

#### Escalas de medición:

Las preguntas realizadas tienen escala de valoración para las respuestas de EXCELENTE, BUENO, ACEPTABLE Y DEFICIENTE según los ítems evaluados.

Tabla 20. Nivel de satisfacción de trámites y servicios del Ministerio.

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	582	35,02%
BUENO	628	37,79%
ACEPTABLE	260	15,64%
DEFICIENTE	124	7,46%
NA	68	4,09%



# MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

TOTAL	1.662	100%
-------	-------	------

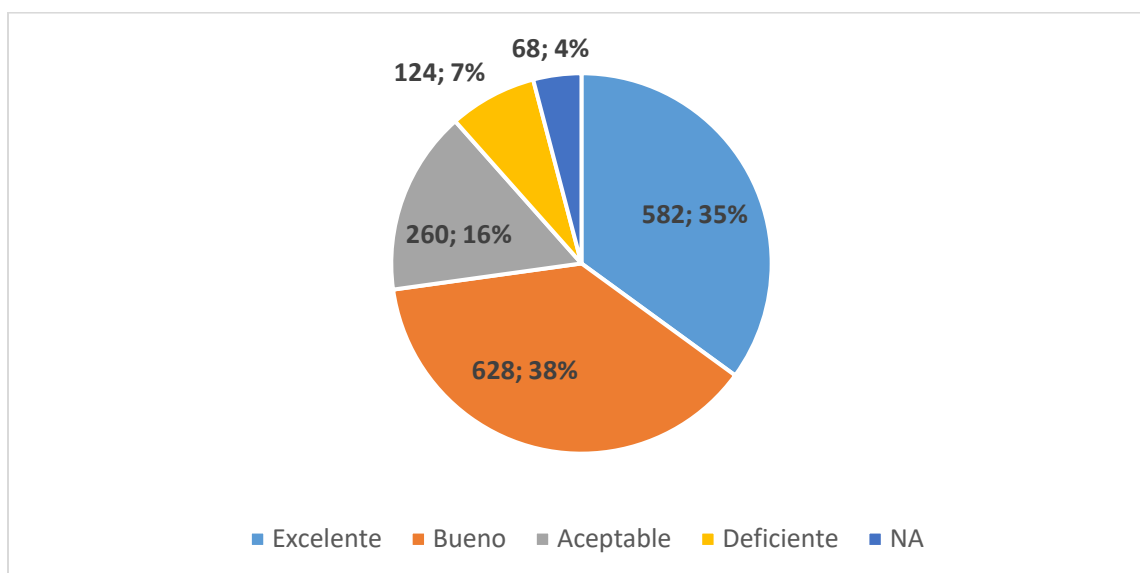
Fuente: Elaboración propia.

El resultado obtenido para la encuesta de satisfacción para el Segundo Semestre de 2022 es el **72.80%** entre Bueno y Excelente de todos los trámites y servicios que se ofrecen en la entidad.

Es importante aclarar que la columna de "cantidad" que se muestran en la tabla es la sumatoria de todas las calificaciones que se contestaron por los ciudadanos según la escala de valoración que ellos determinaron frente a los trámites y servicios del Ministerio, pero el total de ciudadanos que contestaron la encuesta fueron 277 personas.

A continuación, se muestra la gráfica de torta que detalla la calificación de satisfacción de las personas que diligenciaron la encuesta:

Grafica 3. Nivel de satisfacción de trámites y servicios del Ministerio



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestra las causas de insatisfacción para el segundo semestre de 2022 comparadas con el segundo semestre de 2021:

Tabla 21. Tabla comparativa de razones de insatisfacción del Ministerio.

TIPOLOGÍA	I 2021	% I 2021	II 2021	% II 2021	I 2022	% I 2022	II 2022	% II 2022	DIFERENCIA 2 SEM 2022 VS 2 SEM 2021
Accesibilidad de la Información	31	24,60%	119	<b>11,50%</b>	52	18,77%	45	<b>16,25%</b>	4,75%
Calidad en la respuesta	22	17,50%	39	<b>3,77%</b>	43	15,52%	14	<b>5,05%</b>	1,28%
Calidez en la atención	1	0,80%	13	<b>1,26%</b>	7	2,53%	1	<b>0,36%</b>	-0,90%
Falta de claridad en la Encuesta	1	0,80%	12	<b>1,16%</b>	1	0,36%	0	<b>0,00%</b>	-1,16%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0,00%	2	<b>0,19%</b>	3	1,08%	1	<b>0,36%</b>	0,17%
Falta de Transparencia	2	1,60%	15	<b>1,45%</b>	5	1,81%	4	<b>1,44%</b>	-0,01%
Oportunidad	33	26,20%	70	<b>6,76%</b>	0	0%	40	<b>14,44%</b>	7,68%
Pertinencia	21	16,70%	80	<b>7,73%</b>	20	7,22%	12	<b>4,33%</b>	-3,40%



## MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Presupuesto Insuficiente	0	0,00%	5	0,48%	4	1,44%	0	0,00%	-0,48%
Problema ScienTI / SIGP	11	8,70%	36	3,48%	53	19,13%	33	11,91%	8,43%
Términos De Referencia Confusos	4	3,20%	9	0,87%	4	1,44%	6	2,17%	1,30%
Tramites Largos	0	0,00%	11	1,06%	14	5,05%	0	0,00%	-1,06%

Fuente: Elaboración propia.

Para el Segundo Semestre de 2022 se identificó que los problemas relacionados con la accesibilidad de la información es la principal causa de insatisfacción con un valor de 16,25% y seguido de él se encuentra la oportunidad un valor de 14,44%.

#### 4. CONCLUSIONES

Comparando las PQRSD del IV Trimestre de 2022 con el primer IV Trimestre de 2021, se presenta una disminución de 4.457 solicitudes recibidas en la entidad.

- Para este periodo se recibieron 13.707 solicitudes de las cuales el equipo de Atención al ciudadano contestó 9.271 es decir el 67.64% del total recibido.
- Para este periodo se remitieron a las áreas técnicas 4.436 solicitudes, una disminución de 2.066 solicitudes escaladas en comparación con el IV Trimestre de 2021 que tuvo un total de 6.502.
- El Ministerio recibió 5 denuncias en este cuarto trimestre de 2022, en donde se presenta una disminución de 8 casos el comparados con el cuarto trimestre de 2021.
- Del total de solicitudes recibidas por el Ministerio (13.707), la entidad dentro de todas sus dependencias está respondiendo un 89.09% dentro de 1 a 3 días hábiles.
- Las áreas técnicas responden el 96.96% de las solicitudes entre los 15 primeros días hábiles de acuerdo con los términos de ley.
- Para el IV Trimestre de 2022 del total de solicitudes 13.707 recibidas, se tramitaron 76 reclamos, comparando este dato con el IV Trimestre de 2021 que son 82 casos, se presenta una disminución de 6 requerimientos.
- Para el IV Trimestre de 2022 del total de solicitudes 13.707 recibidas, se reportan 1 quejas; comparando este dato con el IV Trimestre de 2021 se presenta una disminución de 1 requerimiento.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico, con un total de 8.989 casos el cual es equivalente al 65.58% del total recibido.
- El nivel de Satisfacción para el II Semestre de 2022 fue de 72,80% calificados entre excelente y bueno.
- La causa insatisfacción relacionado con la "pertinencia" para este segundo semestre de 2022 disminuyó un 3,40% comparado con el segundo semestre de 2021.
- El 100% de los Ciudadanos que contestaron la Encuesta de Satisfacción, el 54,5% son personas que pertenece a los grupos de interés representado por la Academia.
- El 0.7% de los Ciudadanos Encuestados, informan que tienen una Condición Especial (Grupo Étnico, Grupos Etarios y Personas en situación de Discapacidad).
- El canal de acceso más utilizado por los encuestados para los trámites y/o servicios del Ministerio es la Página Web del Ministerio con un 72,20% de representación.
- El mayor trámite utilizado por los encuestados es el de Beneficios Tributario de Deducción por Inversión en proyectos de Ciencia Tecnología e Innovación con un 26,71% de representación.

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
<b>Nombre:</b> Juan Uriel Barreto Velasquez	<b>Nombre:</b> Mayra Alejandra López
<b>Cargo:</b> Contratista del Equipo de Atención al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Líder Atención al Ciudadano