COLCIENCIAS

GOBIERNO DE COLOMBIA

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Grupo de Atención al Ciudadano

Primer Semestre de 2018

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION- COLCIENCIAS

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 6

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS 11

3. Resultados Satisfacción 16

4. Conclusiones y recomendaciones 20

1. Introducción

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 una Entidad ágil, moderna y transparente, Colciencias implementa un modelo de servicio al ciudadano orientado a proporcionar una atención oportuna y de calidad, promoviendo la competencia, calidad e interés en la atención de las solicitudes que los Ciudadanos, grupos de interés y diferentes actores del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación (SNCTI).

El presente informe permite conocer el estado de repuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidos en la Entidad, analizando la oportunidad en la respuesta y las causas más frecuentes de peticiones, quejas y reclamos.

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

Durante el primer semestre de 2018, la Entidad recibió un total de **44.514** requerimientos, cuya distribución por canales se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por semestre

CANAL DE ATENCIÓN	I Semestre 2016	II Semestre 2016	I Semestre 2017	II Semestre 2017	I Semestre 2018	% I Semestre 2018
Solicitudes Telefónicas	12.946	8.862	10.831	13.161	20.113	45,18%
Correos Electrónicos	29.465	23.558	29.372	15.555	15.452	34,71%
Atención Presencial	323	206	319	195	212	0,48%
Correo Certificado	6.939	6.564	5.996	5.685	5.052	11,35%
Página Web	0	0	0	1.876	3.685	8,28%
Total	49.673	39.190	46.518	36.472	44.514	100,00%

Para el primer semestre se evidencia un aumento de **8.042** solicitudes realizadas, siendo el canal más significativo las solicitudes telefónicas con el **45.18%** de participación.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes

CANAL DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Solicitudes Telefónicas	2.692	3.136	2.251	3.138	5.324	3.572
Correos Electrónicos	2.330	2.455	1.895	2.537	3.574	2.661
Atención Presencial	18	35	30	53	34	42
Correo Certificado	720	856	1.136	959	740	641
Página Web	585	643	557	664	720	516
Total	6.345	7.125	5.869	7.351	10.392	7.432

Para el primer semestre se recibieron un promedio de **7.419** llamadas, siendo el mes de mayo el de mayor número de solicitudes atendidas, esto debido al cierre de las convocatorias de investigación.

Tabla 2. Total de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	*I Semestre 2018*	% I Semestre 2018
Peticiones	45.931	35.224	42.888	32.213	39.982	89,44%
Derechos de Petición	3.723	3.938	3.616	4.228	4.502	7,35%
Reclamos	9	21	5	14	15	0,03%
Quejas	3	2	3	4	**2**	0,00%
Sugerencias	0	2	2	0	3	0,00%
Denuncias	7	3	4	13	10	0,00%
Agradecimientos	1.393	1.098	1.379	357	188	0,31%
Total	51.066	40.288	47.897	36.830	44.702	100,00%

El resultado de las **PQRDS**, donde se relacionan la totalidad de peticiones, derechos de petición, reclamos, quejas, sugerencias y se adicionan los agradecimientos por lo que no se toma como el total de requerimientos recibidos por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Tabla 2.1 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

TIPOLOGIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Peticiones	5.531	6.289	5.273	6.650	9.623	6.616
Derechos de Petición	810	832	590	692	766	812
Reclamos	1	2	2	5	3	2
Quejas	1	0	0	0	0	1
Sugerencias	1	0	0	2	0	0
Denuncias	1	2	4	2	0	1
Agradecimientos	41	28	32	26	32	29
Total	**6.386**	**7.153**	**5.901**	**7.377**	**10.424**	**7.461**

El consolidado evidencia que el 89.44%% de las solicitudes recibidas con corte al primer semestre de 2018 corresponde a peticiones de información general, de las cuales un 94.90% son tramitadas entre 1 y 3 días.

A continuación se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el primer semestre, por tipologías:

Tabla 3. Total requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Ventanilla	I Semestre 2018
Centros	19	59	5	6	19	108
Convocatorias	5.598	5585	95	3.847	1.898	17.023
Contraseña CvLAC	425	2411	7	0	558	3.401
Formulario SIGP	127	682	3	0	96	908
Medición	115	441	27	8	90	681
Información Institucional	12.337	2297	35	557	318	15.544
Pares Evaluadores	6	20	0	1	9	36
Publindex	96	606	5	3	64	774
Red ScienTI	1.390	3075	23	9	573	5.070
Ondas	0	92	1	4	12	109
Deducción por inversión y donación	0	95	6	184	29	314
Exenciones de IVA	0	23	2	1	6	32
Renta exenta por nuevo Software	0	2	1	0	2	5
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	3	0	0	0	3
Unidades I+D+i	0	11	2	0	1	14
Regalías	0	50	0	432	10	492
Total	20.113	15452	212	5.052	3.685	44.514

Para el primer semestre de 2018 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 38.24%, esto debido a que la entidad es por el medio que se financian los proyectos.

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 segundo trimestre por canal de atención y su tipología.

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

Tabla 4. Total requerimientos recibidos canal telefónico

Avaya IP Office Contact Center	
Llamadas Atendidas	20.113

Tema	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	*I Semestre 2018*	*% I Sem*
Centros	7	3	26	29	19	0,1%
Convocatorias	6126	4517	5023	2455	5598	27,8%
Contraseña CvLAC	650	273	218	279	425	2,1%
Formulario SIGP	58	2	125	34	127	0,6%
Medición	710	136	442	363	115	0,6%
Información Institucional	2146	2226	2462	8536	12337	61,3%
Pares Evaluadores	4	4	3	12	6	0,0%
Publindex	378	503	195	67	96	0,5%
Red ScienTI	2867	1198	2336	1386	1390	6,9%
Ondas	0	0	0	0	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	0	0	1	0	0	0,0%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,0%
Regalías	0	0	0	0	0	0,0%
Total	**12.946**	**8.862**	**10.831**	**13.161**	**20.113**	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	*Enero*	*Febrero*	*Marzo*	*Abril*	*Mayo*	*Junio*
Centros	0	0	5	7	7	0
Convocatorias	227	840	659	1059	1898	915
Contraseña CvLAC	19	97	141	95	46	27
Formulario SIGP	0	14	39	42	24	8
Medición	7	21	20	30	15	22
Información Institucional	2386	1897	1210	1641	2936	2267
Pares Evaluadores	0	2	0	2	2	0
Publindex	7	16	11	18	26	18
Red ScienTI	46	249	166	244	370	315
Ondas	0	0	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0	0
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0
Renta exenta por nuevo Software	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	**2.692**	**3.136**	**2.251**	**3.138**	**5.324**	**3.572**

- **Correos Gestionados:** Los correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 5. Total requerimientos recibidos correo electrónico

Tipo	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	*I Semestre 2018*	*% I Sem*
Centros	36	24	180	60	59	0,4%
Convocatorias	13590	11794	13744	6393	5585	36,1%
CvLAC	3988	2945	3611	2583	2411	15,6%
Formulario SIGP	215	67	693	187	682	4,4%
Grupos de Investigación	1882	300	1328	1329	441	2,9%
Institucional	1258	2025	1696	1031	2297	14,9%
Pares Evaluadores	16	50	33	25	20	0,1%
Publindex	1622	3792	2111	530	606	3,9%
Red ScienTI	6858	2561	5684	3231	3075	19,9%
Ondas	0	0	86	51	92	0,6%
Deducción por inversión y donación	0	0	69	40	95	0,6%
Exenciones de IVA	0	0	31	17	23	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	16	2	2	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	16	6	3	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	56	36	11	0,1%
Regalías	0	0	18	34	50	0,3%
Total	29465	23558	**29.372**	**15.555**	**15.452**	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	*Enero*	*Febrero*	*Marzo*	*Abril*	*Mayo*	*Junio*
Centros	3	14	10	9	12	11
Convocatorias	741	882	611	901	1406	1044
CvLAC	151	412	429	534	451	434
Formulario SIGP	36	63	74	131	332	46
Grupos de Investigación	60	76	71	85	90	59
Institucional	774	255	237	297	405	329
Pares Evaluadores	1	7	1	2	6	3
Publindex	88	123	76	108	115	96
Red ScienTI	435	583	342	425	698	592
Ondas	8	16	13	20	15	20
Deduccion por inversion y donacion	24	15	17	16	17	6
Exenciones de IVA	3	2	9	1	5	3
Renta exenta por nuevo Software	0	1	0	1	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	1	2	4	0	1	3
Regalias	2	4	1	7	21	15
Total	**2.330**	**2.455**	**1.895**	**2.537**	**3.574**	**2.661**

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

Tabla 6. Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	*I Semestre 2018*	*% I Sem*
Centros	5	6	1	2	5	2,4%
Convocatorias	197	133	165	81	95	44,8%
CvLAC	9	5	7	4	7	3,3%
Formulario SIGP	6	2	0	1	3	1,4%
Grupos de Investigación	61	20	73	50	27	12,7%
Institucional	24	22	27	23	35	16,5%
Pares Evaluadores	0	0	2	2	0	0,0%
Publindex	3	6	4	5	5	2,4%
Red ScienTI	18	12	32	17	23	10,8%
Ondas	0	0	1	0	1	0,5%
Deduccion por inversion y donacion	0	0	5	8	6	2,8%
Exenciones de IVA	0	0	1	1	2	0,9%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	1	0,5%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	1	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	1	2	0,9%
Regalias	0	0	0	0	0	0,0%
Total	323	206	**319**	**195**	**212**	**100%**

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

Tema	*Enero*	*Febrero*	*Marzo*	*Abril*	*Mayo*	*Junio*
Centros	0	2	1	2	0	0
Convocatorias	8	13	15	20	17	22
CvLAC	1	2	1	1	1	1
Formulario SIGP	0	0	0	2	1	0
Grupos de Investigación	3	6	4	5	4	5
Institucional	0	4	5	13	8	5
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	0	3	0	2	0	0
Red ScienTI	4	4	2	3	3	7
Ondas	0	1	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	1	0	0	3	0	2
Exenciones de IVA	0	0	2	0	0	0
Renta exenta por nuevo Software	1	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	2	0	0
Regalías	0	0	0	0	0	0
Total	**18**	**35**	**30**	**53**	**34**	**42**

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

Tabla 7. Total requerimientos recibidos correo certificado

Tema	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	*I Semestre 2018*	*% I Sem*
Centros	0	0	7	5	6	0,1%
Convocatorias	4.337	4.376	3.799	4.220	3.847	76,1%
CvLAC	1	2	1	4	0	0,0%
Formulario SIGP	0	1	1	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	14	1	4	33	8	0,2%
Información Institucional	2.547	2.168	2.059	903	557	11,0%
Pares Evaluadores	0	0	1	0	1	0,0%
Publindex	11	5	12	17	3	0,1%
Red ScienTI	29	11	9	27	9	0,2%
Ondas	0	0	9	2	4	0,1%
Deducción por inversión y donación	0	0	25	5	184	3,6%
Exenciones de IVA	0	0	0	2	1	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	1	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,0%
Regalías	0	0	69	466	432	8,6%
Total	6.939	6.564	5.996	5.685	5.052	100%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo certificado por mes

Tema	*Enero*	*Febrero*	*Marzo*	*Abril*	*Mayo*	*Junio*
Centros	1	0	0	1	2	2
Convocatorias	539	695	849	732	560	472
CvLAC	0	0	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0
Grupos de Investigación	3	3	2	0	0	0
Información Institucional	86	87	97	110	82	95
Pares Evaluadores	0	0	0	1	0	0
Publindex	1	2	0	0	0	0
Red ScienTI	0	3	1	0	1	4
Ondas	1	0	1	2	0	0
Deducción por inversión y donación	2	3	124	45	5	5
Exenciones de IVA	0	0	0	0	1	0
Renta exenta por nuevo Software	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	87	63	62	68	89	63
Total	720	856	1.136	959	740	641

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

Tabla 8. Total requerimientos recibidos página web

Tema	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	*I Semestre 2018*	*% I Sem*
Centros	0	0	0	0	19	0,5%
Convocatorias	0	0	0	410	1.898	51,5%
CvLAC	0	0	0	835	558	15,1%
Formulario SIGP	0	0	0	22	96	2,6%
Grupos de Investigación	0	0	0	107	90	2,4%
Información Institucional	0	0	0	150	318	8,6%
Pares Evaluadores	0	0	0	2	9	0,2%
Publindex	0	0	0	48	64	1,7%
Red ScienTI	0	0	0	281	573	15,5%
Ondas	0	0	0	5	12	0,3%
Deduccion por inversion y donacion	0	0	0	6	29	0,8%
Exenciones de IVA	0	0	0	2	6	0,2%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	2	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	1	0,0%
Regalias	0	0	0	8	10	0,3%
Total	0	0	**0**	1.876	3.685	100,0%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	*Enero*	*Febrero*	*Marzo*	*Abril*	*Mayo*	*Junio*
Centros	0	1	3	7	2	6
Convocatorias	302	312	300	365	370	249
CvLAC	82	117	102	94	85	78
Formulario SIGP	36	21	5	10	21	3
Grupos de Investigación	18	24	18	13	10	7
Información Institucional	29	53	50	60	67	59
Pares Evaluadores	4	0	2	0	3	0
Publindex	4	12	9	15	16	8
Red ScienTI	100	93	56	89	139	96
Ondas	1	1	4	3	1	2
Deducción por inversión y donación	7	4	5	5	5	3
Exenciones de IVA	2	2	1	0	1	0
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	1	0	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	1	0	0
Regalías	0	3	2	1	0	4
Total	**585**	**643**	**557**	**664**	**720**	**516**

Peticiones Escaladas: Peticiones escaladas por correo electrónico desde el GAC a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del semestre el número de peticiones.

Tabla 9 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

Correos Escalonados	*Correos*
I Semestre 2016	4.413
II Semestre 2016	5.821
I Semestre 2017	4.015
II Semestre 2017	4.469
I Semestre 2018	4.532

Tabla 9.1 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes

Correos Escalonados	*Correos*
Enero	814
Febrero	836
Marzo	596
Abril	701
Mayo	769
Junio	816

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a primer semestre (44.514), de acuerdo con el número de días asignado de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

Se evidencia que según la fecha inicial pactada los 34 casos reportados con posible extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, 15 casos extemporáneos para el mes de enero, 4 casos para el mes de febrero, 3 casos para el mes de marzo, 7 casos para el mes de abril, 3 casos para el mes de mayo y el mes de junio se encuentra pendiente por generar el informe ya que la fecha límite es 25 de julio, (2) requerimientos los cuales tuvieron modificación en las fechas de respuesta por solicitud de ampliación de plazo para emitir la respuesta final y los casos que se encuentran pendientes por respuesta.

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	4	0	4	44%
	4 a 5 días	4	0	4	44%
	6 a 11 días	1	0	1	11%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	9	0	9	100%

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	101	0	101	55%
	4 a 7 días	13	0	13	7%
	8 a 10 días	66	0	66	36%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	3	0	3	2%

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	TOTAL	183	0	183	100%

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	1774	0	1774	47%
	4 a 7 días	445	0	445	12%
	8 a 11 días	991	0	991	26%
	12 a 15 días	515	0	515	14%
	16 a 30 días	30	0	30	1%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	3755	0	3755	100%

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	149	0	149	50%
	4 a 7 días	42	0	42	14%
	8 a 11 días	67	0	67	22%
	12 a 15 días	32	0	32	11%
	16 a 30 días	8	0	8	3%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	298	0	298	100%

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	11	0	11	85%
	4 a 7 días	1	0	1	8%
	8 a 11 días	1	0	1	8%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	13	0	13	100%

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes de sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
Solicitud de aclaraciones	1 a 3 días	211	0	211	77%
	4 a 7 días	56	0	56	20%
	8 a 11 días	7	0	7	3%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	274	0	274	100%

- **Frecuencia de respuesta**

Hace referencia al tiempo de respuesta que tarda la entidad en responder las solicitudes independientemente de los términos de ley asignados para cada una de ellas.

Se recibieron **44.514** solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió **39.982** es decir el **94.90%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

	Escalados	*Centro Contacto*			
Rango	*PQDRS*	*General*	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
1 a 3 días	2264	39982	42246	49,96%	94,90%
4 a 7 días	1003	0	1003	22,13%	2,25%
8 a 11 días	677	0	677	14,94%	1,52%
12 a 15 días	432	0	432	9,53%	0,97%
16 a 30 días	156	0	156	3,44%	0,35%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	4532	39982	44514	100%	100,00%

Tabla 17 Derechos de Petición: Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (constitución, código contencioso administrativo).

PQRDS	I Semestre 2016	II Semestre 2016	I Semestre 2017	II Semestre 2017	I Semestre 2018	*% I Sem*
Derechos de Petición	3723	3938	3616	4438	4502	99,32%
Reclamos	9	21	5	14	15	0,33%
Quejas	3	2	3	4	2	0,07%
Sugerencias	0	2	2	0	3	0,07%
Denuncias	7	3	4	13	10	0,22%
Total	3742	3966	3630	4469	4532	100,00%

PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Derechos de Petición	810	832	590	692	766	812
Reclamos	1	2	2	5	3	2
Quejas	1	0	0	0	0	1
Sugerencias	1	0	0	2	0	0
Denuncias	1	2	4	2	0	1
Total	814	836	596	701	769	816

Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho por canal de atención

	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	2644	0	1130	728	4502
Reclamos	0	11	0	1	3	15
Quejas	0	1	0	1	0	2
Sugerencias	0	1	0	0	2	3
Denuncias	0	7	0	0	3	10
Total	0	2664	0	1132	736	4532

Tabla 18 Casos vencidos

Fecha de la solicitud	Numero Radicado Orfeo Entrada	Área
Enero	20182430000482	Dirección General
	20182430001912	Dirección General
	20182430001992	Secretaría General
	20182430003302	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182430004662	Dirección General
	20182430006352	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
	20182430008372	Dirección General
	20182040011872	Oficina TIC
	20182040012472	Oficina TIC
	20182040018552	Oficina TIC
	20182040018782	Oficina TIC
	20182430022142	Secretaría General
	20182430024732	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182040028152	Secretaría General
	20182040029972	Secretaría General
Febrero	20182430056882	Dirección General

Fecha de la solicitud	Numero Radicado Orfeo Entrada	Área
	20182430065632	Dirección Técnica Administrativa y Financiera
	20182430068042	Dirección General
	20182440074232	Dirección de Fomento a la Investigación
Marzo	20182430081622	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182440114752	Dirección de Mentalidad y cultura
	20182440119292	Oficina TIC
Abril	20182040153722	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182430158052	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
	20182040159982	Oficina TIC
	20182040161412	Oficina TIC
	20182040154102	Secretaría General
	20182430164192	Secretaría General
	20182430146382	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
Mayo	20182040168892	Dirección General
	20182040193712	Oficina TIC
	20182040216762	Oficina TIC

Durante el presente periodo, la entidad presentó PQRDS que fueron tratadas de acuerdo con:

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 Centro de Contacto, durante el primer semestre de 2018 se realizan **trece (13)** traslados de solicitud 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 Centro de Contacto, durante el primer semestre de 2018 no se realiza 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 Centro de Contacto, durante el primer semestre de 2018 se registran **siete (7)** negaciones de información por inexistencia de la misma.

Tabla 19. Consolidados seguimientos a traslados o negación de información

MES / ÁREA	DIR. ADMIN. Y FINANCIERA	DIR. GENERAL	SUBDIRECCIÓN	OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	OF. TIC	DIR. DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN	DIR. DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	SECRETARÍA GENERAL	DIR. MENTALIDAD Y CULTURA	TOTAL
ENERO	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	0
FEB	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	1	N.A	1
MARZO	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	1	N.A	1
ABRIL	0	5	0	0	0	0	0	1	1	7
MAYO	0	6	0	0	0	1	1	0	0	8
JUNIO	0	2	0	0	0	0		1	0	3
TOTAL	**0**	**13**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**4**	**1**	**20**
Inexistencia de la info.		5						2		7
Traslado por competencia		8				1	1	2	1	13
Negación de la info.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	13	0	0	0	1	1	2	1	**20**

3. Resultados Satisfacción

Como mecanismo de medición a la satisfacción, Colciencias realiza semestralmente la medición de la percepción a los usuarios, a través de encuestas de satisfacción trimestralmente.

El resultado obtenido de la medición realizada en el primer y segundo trimestre de 2018, se presenta a continuación:

Resultados Encuestas de satisfacción

I Trimestre de 2018 (80%)

Contamos con un universo 19.339 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvieron 1508 contactos de los cuales respondieron la encuesta 321.

El 80% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

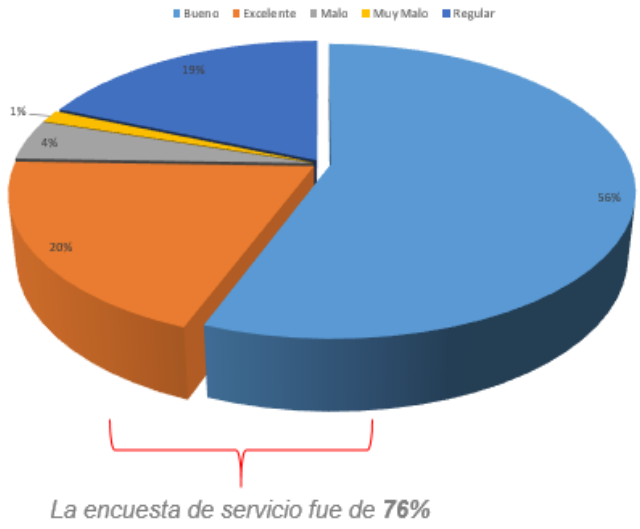
II Trimestre de 2018 (87.54%)

Contamos con un universo 25.175 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvieron 1516 contactos de los cuales respondieron la encuesta 353.

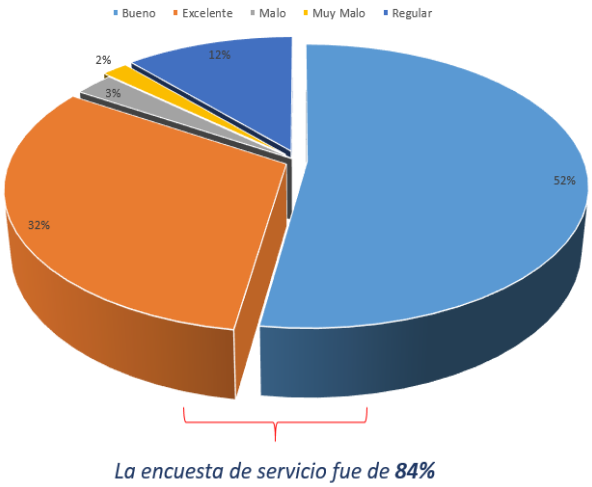
El 87.54% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

Para el **I Semestre de 2018** los resultados promediando entre I y II trimestre de 2018 fue **(84%)** califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia el siguiente comportamiento en el seguimiento a la satisfacción:



Resultado a diciembre de 2017



Resultado a junio de 2018

Se evidencia mejora en la calificación general de la satisfacción del servicio pasando de 76% a diciembre de 2017 a 84% a primer semestre de 2018. La principal mejora se evidencia en la calificación de excelente donde se observa una mejora de 12 puntos porcentuales, pasando de 20% a 32%. Así mismo se logra reducir las calificaciones de malo (de 4% en 2017 a 3% a junio de 2018) y regular (de 19% en 2017 a 12% a junio de 2018).

El resultado de la calificación de cada aspecto permite consolidar las siguientes causas de insatisfacción:

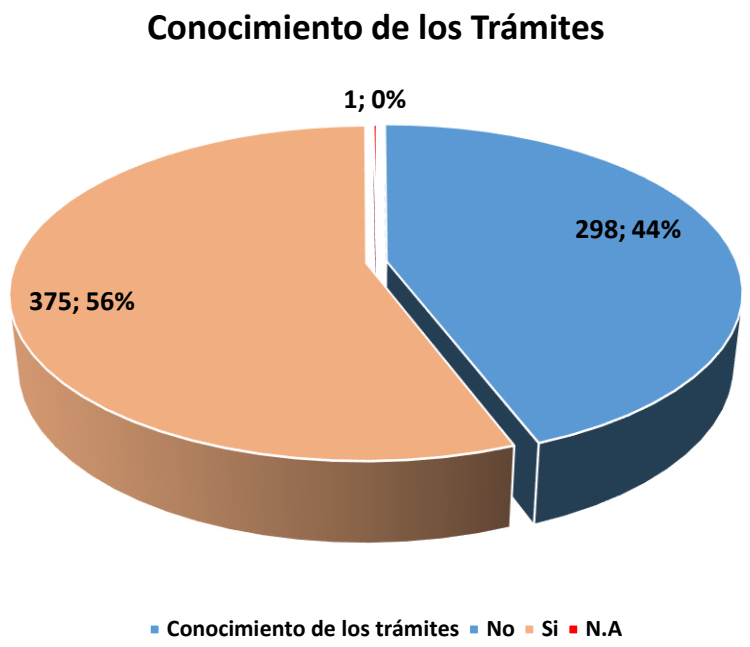
Tipología de Observaciones Total a Jun 2018			
Tipología	**Cant.**	**Porcentaje**	**% Total Encuestas**
Presupuesto Insuficiente	14	24,6%	2,1%
Poco Cálidos	11	19,3%	1,6%
Problema Scienti / SIGP	8	14,0%	1,2%
Falta De Transparencia	8	14,0%	1,2%
Términos de Referencia Confusos	8	14,0%	1,2%
Tramites Largos	6	10,5%	0,9%
Falta de Conocimiento de Los Temas	2	3,5%	0,3%
Total Comentarios	57	100,0%	8,5%
Total encuestados	674		

- Los resultados no incluyen las felicitaciones, por tratarse de causas de insatisfacción.

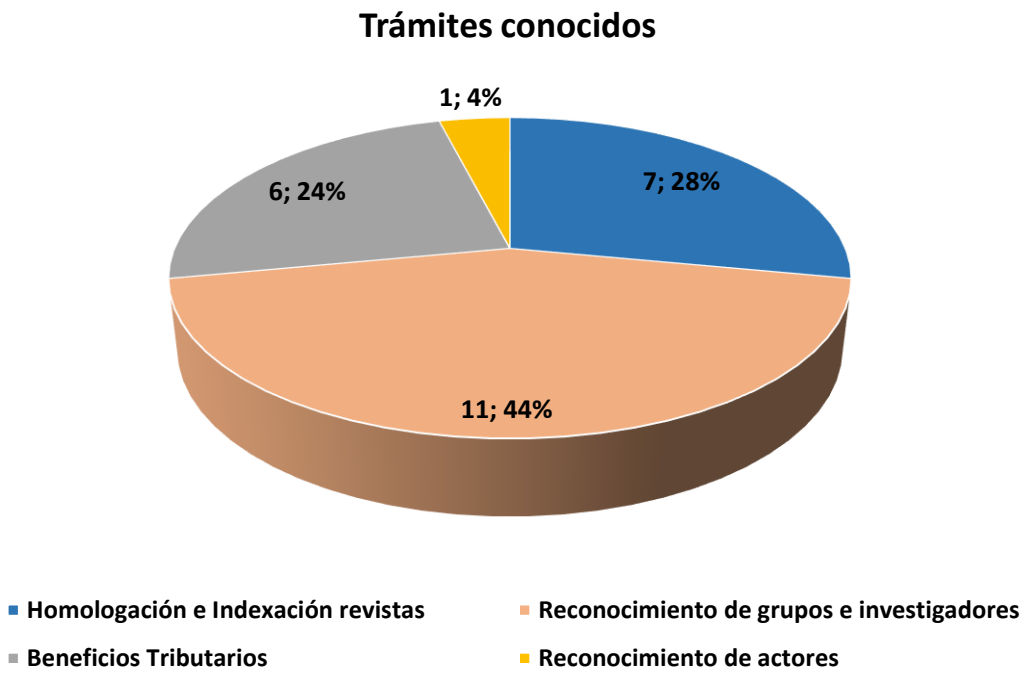
Frente a un total de 78 aportes y observaciones recibidas se evidencia que el 27% (21 comentarios), corresponde a felicitaciones, aspecto que genera un mayor compromiso en el mejoramiento del servicio.

El análisis de los motivos de insatisfacción evidencia que las principales causas son la falta de presupuesto (25%), poca calidez (19%) y los problemas con la plataforma ScienTI /SIGP (14%) Sobre las causas identificadas, la Entidad formula la correspondiente acción de mejora.

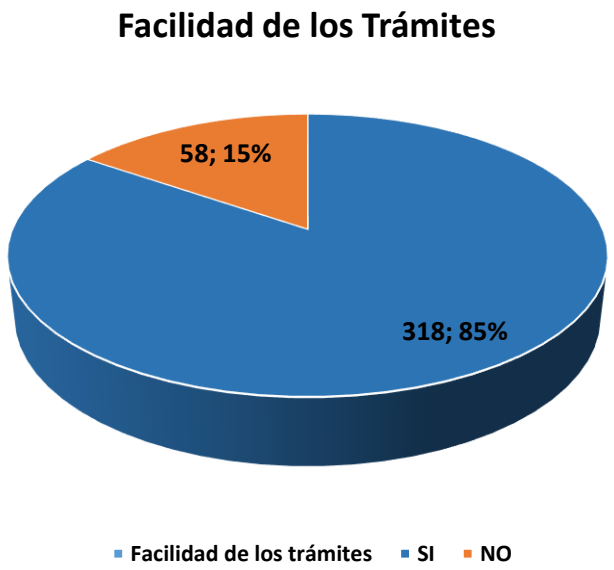
Acceso a los trámites



El 44% de los ciudadanos manifiesta que **no conoce** los trámites



El trámite de mayor conocimiento es el reconocimiento de grupos e investigadores



El 85% de los usuarios consideran que los trámites son de fácil acceso

4. Conclusiones y recomendaciones

En términos generales la entidad muestra que el desempeño de cara a los ciudadanos en cuanto a términos para responder las diferentes solicitudes se hace dentro de los plazos de ley, logrando que el 94% de los requerimientos (42.246 PQRDS), se contesten de 1 a 3 días.

Se ha mantenido y mejora la capacidad de respuesta del equipo de Centro de Contacto, logrando de las 44.514 PQRDS recibidas, 33.982 PQRDS sean atendidas directamente por Centro de Contacto y sólo el 10,4% (4.532 PQRDS), sean escaladas a las áreas técnicas.

Se logra mejorar la confianza en los canales de comunicación no presenciales de la Entidad, evidenciando que los canales de atención de mayor utilización por parte de los interesados son el canal telefónico 45.18%, seguido del correo electrónico 34.71% donde su tema de consulta principal son las convocatorias e información general de la institución.

Se evidencia mejora en la calificación general de la satisfacción del servicio pasando de 76% a diciembre de 2017 a 84% a primer semestre de 2018, siendo necesaria la implementación de acciones de mejora que permitan mantener y mejorar estos resultados, de cara a las necesidades de los grupos de interés.