

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Atención al Ciudadano

I Semestre de 2019

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	5
2.2	Oportunidad de Respuesta a PQRDS	11
2.3	Comportamiento Derechos de Petición	15
2.4	Traslado o negación de información	16
3.	Resultados Satisfacción.....	16
4.	Conclusiones.....	18



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 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 respuesta 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 I Semestre de 2019, la Entidad recibió un total de **52.109** requerimientos, mostrando un aumento de **7.595** en comparación del I Semestre de 2018, con **44.514**, este aumento se presenta porque en el I Semestre de 2019 se recibieron mayor número de solicitudes por el cierre de la Convocatoria de Publindex y Medición de Grupos de Investigación.

La distribución por canales para el **I Semestre de 2019** se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por semestre

CANAL DE ATENCIÓN	I Semestre 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	20.113	17.630	22.981	44,10%
Correos Electrónicos	15.452	13.091	18.350	35,21%
Atención Presencial	212	202	292	0,56%
Correo Certificado	5.052	5.749	5.739	11,01%
Página Web	3.685	3.632	4.747	9,11%
Total	44.514	40.304	52.109	100,00%

Para el I Semestre 2019 el canal más significativo son las solicitudes telefónicas con el **44.10%** de participación, por tanto, se evidencia un aumento de requerimientos recibidos en este canal durante el I Semestre de 2019 en comparación del I Semestre de 2018 del 1.8%.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes

CANAL DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Solicitudes Telefónicas	3.617	3.402	3.615	3.303	5.125	3.919
Correos Electrónicos	2.116	2.979	3.330	3.344	3.996	2.585
Atención Presencial	36	48	67	50	49	42
Correo Certificado	796	1.037	1.040	1.005	982	879
Página Web	501	753	1.001	678	954	860
Total	7.066	8.219	9.053	8.380	11.106	8.285

Para el I Semestre 2019 se recibieron un promedio de **8.685** solicitudes, siendo el mes de mayo el de mayor número de solicitudes atendidas, esto debido al próximo cierre de la convocatoria de Medición de grupos.

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGÍA	I Semestre 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	Porcentaje
Solicitudes de Información General	39.982	34.421	44.295	84,64%
Petición	4.501	5.819	7.764	14,84%
Reclamos	15	23	19	0,04%
Quejas	3	17	16	0,03%
Sugerencias	3	5	2	0,00%
Denuncias	10	19	13	0,02%
Agradecimientos	188	168	223	0,43%
Total	44.702	40.472	52.332	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 Atención al Ciudadano y se adicionan los agradecimientos muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 2.1 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

TIPOLOGÍA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Solicitudes de Información General	6.285	7.084	7.534	6.862	9.504	7.026
Petición	776	1.124	1.516	1.506	1.595	1.247
Reclamos	1	7	0	4	2	5
Quejas	3	3	3	3	2	2
Sugerencias	1	0	0	0	0	1
Denuncias	0	1	0	5	3	4
Agradecimientos	25	33	42	39	41	43
Total	7.091	8.252	9.095	8.419	11.147	8.328

El consolidado evidencia que el **84.64%** de las solicitudes recibidas con corte al I Semestre de 2019 corresponde a peticiones de información general, de las cuales un **94%** son tramitadas entre 1 y 3 días.

A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el I Semestre de 2019, por tipologías:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Ventanilla	I Semestre 2019
Centros	37	36	4	6	1	84
Convocatorias	5.769	3.501	136	1.921	4.009	15.336
Contraseña CvLAC	218	3.061	13	470	3	3.765
Formulario SIGP	93	187	2	17	1	300
Medición	1.247	1.688	50	200	16	3.201
Información Institucional	9.492	2.036	41	340	1.358	13.267
Pares Evaluadores	4	6	0	3	0	13
Publindex	132	805	3	74	12	1.026
Red ScienTI	5.859	6.748	32	1.289	29	13.957
Ondas	35	64	2	11	5	117
Deducción por inversión y donación	41	90	5	41	63	240
Exenciones de IVA	14	31	0	2	2	49
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	14	22	2	5	0	43
Unidades I+D+i	12	23	1	8	0	44
Regalías	14	52	1	360	240	667
Total	22.981	18.350	292	4.747	5.739	52.109

Para el I Semestre de 2019 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 29.43%.

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 I Semestre 2019 por canal de atención y su tipología.

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

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Avaya IP Office Contact Center	
Llamadas Atendidas	22.981

Tema	I Semestre 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	Porcentaje
Centros	19	8	37	0%
Convocatorias	5.598	3.037	5.769	25%
Contraseña CvLAC	425	52	218	1%
Formulario SIGP	127	26	93	0%
Medición	115	68	1.247	5%
Información Institucional	12.337	12.024	9.492	41%
Pares Evaluadores	6	0	4	0%
Publindex	96	62	132	1%
Red ScienTI	1.390	2.352	5.859	25%
Ondas	0	0	35	0%
Deducción por inversión y donación	0	0	41	0%
Exenciones de IVA	0	0	14	0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	14	0%
Unidades I+D+i	0	0	12	0%
Regalías	0	1	14	0%
Total	20.113	17.630	22.981	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	4	8	8	3	8	6
Convocatorias	713	719	867	752	1.601	1.117
Contraseña CvLAC	23	45	40	45	33	32
Formulario SIGP	2	4	6	17	53	11
Medición	30	69	207	338	409	194
Información Institucional	2.322	1.671	1.210	1.072	1.534	1.683
Pares Evaluadores	0	0	2	0	2	
Publindex	7	22	33	18	26	26
Red ScienTI	500	848	1.215	1.042	1.434	820
Ondas	2	9	15	1	5	3
Deducción por inversión y donación	8	2	9	6	11	5
Exenciones de IVA	3	0	1	2	3	5
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	0	0	2	2	9
Unidades I+D+i	2	1	0	3	2	4
Regalías	0	4	2	2	2	4
Total	3.617	3.402	3.615	3.303	5.125	3.919

- **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	I Semestre 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	Porcentaje
Centros	59	53	36	0%
Convocatorias	5.585	3.202	3.501	19%
Contraseña CvLAC	2.411	2.055	3.061	17%
Formulario SIGP	682	230	187	1%
Medición	441	535	1.688	9%
Información Institucional	2.297	2.050	2.036	11%
Pares Evaluadores	20	8	6	0%
Publindex	606	896	805	4%
Red ScienTI	3.075	3.832	6.748	37%
Ondas	92	67	64	0%
Deducción por inversión y donación	95	64	90	0%
Exenciones de IVA	23	16	31	0%
Renta exenta por nuevo Software	2	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	8	22	0%
Unidades I+D+i	11	16	23	0%
Regalías	50	59	52	0%
Total	15.452	13.091	18.350	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	2	7	13	4	8	2
Convocatorias	436	453	569	647	740	656
Contraseña CvLAC	302	569	578	569	689	354
Formulario SIGP	8	10	14	25	99	31
Medición	133	283	306	363	433	170
Información Institucional	289	372	379	350	386	260
Pares Evaluadores	2	1	1	1	1	0
Publindex	280	210	146	43	38	88
Red ScienTI	636	1.013	1.276	1.288	1.562	973
Ondas	9	16	13	9	11	6
Deducción por inversión y donación	7	22	16	15	14	16
Exenciones de IVA	4	11	4	3	1	8
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	4	6	4	3	4
Unidades I+D+i	0	2	1	6	5	9
Regalías	7	6	8	17	6	8
Total	2.116	2.979	3.330	3.344	3.996	2.585

- **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 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	Porcentaje
Centros	5	1	4	1%
Convocatorias	95	87	136	47%
Contraseña CvLAC	7	10	13	4%
Formulario SIGP	3	2	2	1%
Medición	27	20	50	17%
Información Institucional	35	48	41	14%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%
Publindex	5	2	3	1%
Red ScienTI	23	21	32	11%
Ondas	1	2	2	1%
Deducción por inversión y donación	6	6	5	2%
Exenciones de IVA	2	1	0	0%
Renta exenta por nuevo Software	1	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	2	1%
Unidades I+D+i	2	0	1	0%
Regalías	0	1	1	0%
Total	212	202	292	100%

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	0	0	2	1	1	0
Convocatorias	20	20	35	26	19	16
Contraseña CvLAC	3	1	1	1	1	6
Formulario SIGP	0	0	0	0	2	0
Medición	7	4	14	9	8	8
Información Institucional	2	15	6	7	8	3
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	1	0	0	1	0	1
Red ScienTI	3	4	7	5	8	5
Ondas	0	0	1	0	1	0
Deducción por inversión y donación	0	3	0	0	1	1
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	2
Unidades I+D+i	0	0	1	0	0	0
Regalías	0	1	0	0	0	0
Total	36	48	67	50	49	42

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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	I Semestre 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	Porcentaje
Centros	6	11	1	0%
Convocatorias	3.847	3.588	4.009	70%
Contraseña CvLAC	0	2	3	0%
Formulario SIGP	0	3	1	0%
Medición	8	8	16	0%
Información Institucional	557	1.515	1.358	24%
Pares Evaluadores	1	0	0	0%
Publindex	3	5	12	0%
Red ScienTI	9	9	29	1%
Ondas	4	4	5	0%
Deducción por inversión y donación	184	7	63	1%
Exenciones de IVA	1	3	2	0%
Renta exenta por nuevo Software	0	1	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	1	0	0%
Regalías	432	592	240	4%
Total	5.052	5.749	5.739	100%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo certificado por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	0	0	0	0	0	1
Convocatorias	424	695	782	731	741	636
Contraseña CvLAC	0	1	1	1	0	0
Formulario SIGP	0	0	1	0	0	0
Medición	0	5	1	5	4	1
Información Institucional	299	238	193	196	208	224
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	1	2	2	1	2	4
Red ScienTI	2	6	5	8	4	4
Ondas	0	3	1	0	1	0
Deducción por inversión y donación	0	1	12	47	1	2
Exenciones de IVA	0	1	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	70	85	42	16	20	7
Total	796	1.037	1.040	1.005	982	879

- **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 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	Porcentaje
Centros	19	37	6	0%
Convocatorias	1.898	1.999	1.921	40%
Contraseña CvLAC	558	322	470	10%
Formulario SIGP	96	19	17	0%
Medición	90	117	200	4%
Información Institucional	318	291	340	7%
Pares Evaluadores	9	1	3	0%
Publindex	64	84	74	2%
Red ScienTI	573	708	1.289	27%
Ondas	12	12	11	0%
Deducción por inversión y donación	29	19	41	1%
Exenciones de IVA	6	3	2	0%
Renta exenta por nuevo Software	2	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	2	5	0%
Unidades I+D+i	1	6	8	0%
Regalías	10	12	360	8%
Total	3.685	3.632	4.747	100%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Centros	1	1	3	1	0	0
Convocatorias	226	238	452	281	351	373
Contraseña CvLAC	65	121	99	75	81	29
Formulario SIGP	1	1	2	2	6	5
Medición	17	38	41	25	60	19
Información Institucional	54	95	40	37	66	48
Pares Evaluadores	1	0		2	0	0
Publindex	25	18	9	8	3	11
Red ScienTI	99	220	297	163	280	230
Ondas	4	4	1	2	0	0
Deducción por inversión y donación	6	4	10	4	8	9
Exenciones de IVA	1	0	0	0	0	1
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	4	0	0	0	1
Unidades I+D+i	0	2	2	3	0	1
Regalías	1	7	45	75	99	133
Total	501	753	1.001	678	954	860

Peticiones Escaladas: Peticiones escaladas por correo electrónico desde Atención al Ciudadano 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 2018	4.532
II Semestre 2018	5.882
I Semestre 2019	7.814

Tabla 9.1 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes

Correos Escalonados	Correos
Enero	781
Febrero	1.135
Marzo	1.519
Abril	1.518
Mayo	1.602
Junio	1.259

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a I Semestre de 2019 (**52.109**), 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 para los 44 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, 4 casos extemporáneos para el mes de enero, 8 casos para el mes de febrero, 12 casos para el mes de marzo, 7 casos para el mes de abril, 13 casos para el mes de mayo y el mes de junio se encuentra pendiente por generar el informe dado que la fecha límite es 22 de julio.

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	6	0	6	40%
	4 a 5 días	9	0	9	60%
	6 a 11 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		15	0	15

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	192	0	192	74%
	4 a 7 días	17	0	17	7%
	8 a 10 días	46	0	46	18%
	12 a 15 días	4	0	4	2%
	16 a 30 días	1	0	1	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	TOTAL	260	0	260	100%

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	4.367	0	4.367	60%
	4 a 7 días	878	0	878	12%
	8 a 11 días	1.355	0	1.355	18%
	12 a 15 días	691	0	691	9%
	16 a 30 días	36	0	36	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	TOTAL	7.327	0	7.327	100%

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	23	0	23	64%
	4 a 7 días	2	0	2	6%
	8 a 11 días	5	0	5	14%
	12 a 15 días	5	0	5	14%
	16 a 30 días	1	0	1	3%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	TOTAL	36	0	36	100%

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	47	0	47	98%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 a 11 días	1	0	1	2%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL		48	0	48	100%

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	60	0	60	47%
	4 a 7 días	56	0	56	44%
	8 a 11 días	11	0	11	9%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	1	0	1	1%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL		128	0	128	100%

El análisis general permite evidenciar que durante el I Semestre de 2019 se recibieron **52.109** solicitudes de las cuales Atención al Ciudadano respondió **44.295** es decir el **94%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atención al Ciudadano		Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General				
1 a 3 días	4.688	44.295		48.983	59,99%	94,00%
4 a 7 días	1.595	0		1.595	20,41%	3,06%
8 a 11 días	787	0		787	10,07%	1,51%
12 a 15 días	704	0		704	9,01%	1,35%
16 a 30 días	40	0		40	0,51%	0,08%
Mayor a 30	0	0		0	0,00%	0,00%
TOTAL	7.814	44.295		52.109	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extratemporánea para el I Semestre de 2019, se presentaron 44 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015.

Tabla 18 Casos con Respuesta Extemporánea

Fecha de la solicitud	Numero Radicado Orfeo Entrada	Área
Enero	20192040010812	<u>Dirección General</u>
Enero	20192040012102	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Enero	20192040015022	<u>Dirección General</u>
Enero	20192040014082	<u>Secretaría General</u>
Febrero	20192430057212	<u>Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Febrero	20192430061582	<u>Secretaría General</u>
Febrero	20192040063122	<u>Secretaría General</u>
Febrero	20192040064362	<u>Dirección General</u>
Febrero	20192430071242	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Febrero	20192430074352	<u>Secretaría General</u>
Febrero	20192430077052	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Febrero	20192440074452	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Marzo	20192040117732	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Marzo	20192430119252	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Marzo	20192040124962	<u>Secretaría General</u>
Marzo	20192040088662	<u>Dirección Técnica Administrativa y Financiera</u>
Marzo	20192040088682	<u>Dirección Técnica Administrativa y Financiera</u>
Marzo	20192040098782	<u>Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Marzo	20192040098992	<u>Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Marzo	20192040101272	<u>Secretaría General</u>
Marzo	20192430105542	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Marzo	20192040130932	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Marzo	20192040131192	<u>Dirección General</u>
Marzo	20192430104902	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Abril	20192040150532	<u>Subdirección General</u>
Abril	20192430152652	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Abril	20192430154482	<u>Subdirección General</u>
Abril	20192430164202	<u>Dirección de Fomento a la Investigación</u>
Abril	20192430179872	<u>Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Abril	20192040200282	<u>Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Abril	20192040178462	<u>Secretaría general</u>
Mayo	20198010240802	<u>Dirección de Mentalidad y Cultura</u>

Fecha de la solicitud	Numero Radicado Orfeo Entrada	Área
Mayo	20192430242462	<u>Dirección General</u>
Mayo	20192430242642	<u>Dirección De Desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Mayo	20192430252362	<u>Secretaria General</u>
Mayo	20192430228682	<u>Dirección De Desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Mayo	20192430253962	<u>Oficina Asesora de Planeación</u>
Mayo	20192430257032	<u>Dirección de Mentalidad y Cultura</u>
Mayo	20198010263562	<u>Dirección De Desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Mayo	20198010266072	<u>Dirección De Desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Mayo	20198010266222	<u>Dirección De Desarrollo tecnológico e Innovación</u>
Mayo	20198010226892	<u>Dirección de Fomento de Investigación</u>
Mayo	20192430204532	<u>Dirección de Fomento de Investigación</u>
Mayo	20192430205932	<u>Dirección General</u>

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, código contencioso administrativo), presenta el siguiente comportamiento en el I Semestre de 2019.

Tabla 17 Derechos de Petición

PQRDS	I Semestre 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	Porcentaje
Derechos de Petición	4.501	5.819	7.764	99,36%
Reclamos	15	23	19	0,24%
Quejas	3	17	16	0,20%
Sugerencias	3	5	2	0,03%
Denuncias	10	19	13	0,17%
Total	4.532	5.883	7.814	100,00%

PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Derechos de Petición	776	1.124	1.516	1.506	1.595	1.247
Reclamos	1	7	0	4	2	5
Quejas	3	3	3	3	2	2
Sugerencias	1	0	0	0	0	1
Denuncias	0	1	0	5	3	4
Total	781	1.135	1.519	1.518	1.602	1.259

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	4.397	0	1.943	1.424	7.764
Reclamos	0	7	0	4	8	19
Quejas	0	2	0	8	6	16
Sugerencias	0	2	0	0	0	2
Denuncias	0	6	0	2	5	13
Total	0	4.414	0	1.957	1.443	7.814

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 Atención al Ciudadano correspondiente al I Semestre de 2019 se realizan 13 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 Atención al Ciudadano para el I Semestre de 2019 se presentaron 2 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 Atención al Ciudadano correspondiente al I semestre de 2019 no se realizó solicitudes con negación de información por inexistencia de la misma.

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 2019, se presenta a continuación:



Resultados Encuestas de Satisfacción

I Trimestre de 2019 (80%)

Contamos con un universo **24.338** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo **267** contactos se envió la encuesta a **1.068** contactos de los cuales **380** la respondieron.

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

II Trimestre de 2019 (86.9 %)

Contamos con un universo **24.462** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo **267** contactos se envió la encuesta a **1.068** contactos de los cuales **296** la respondieron.

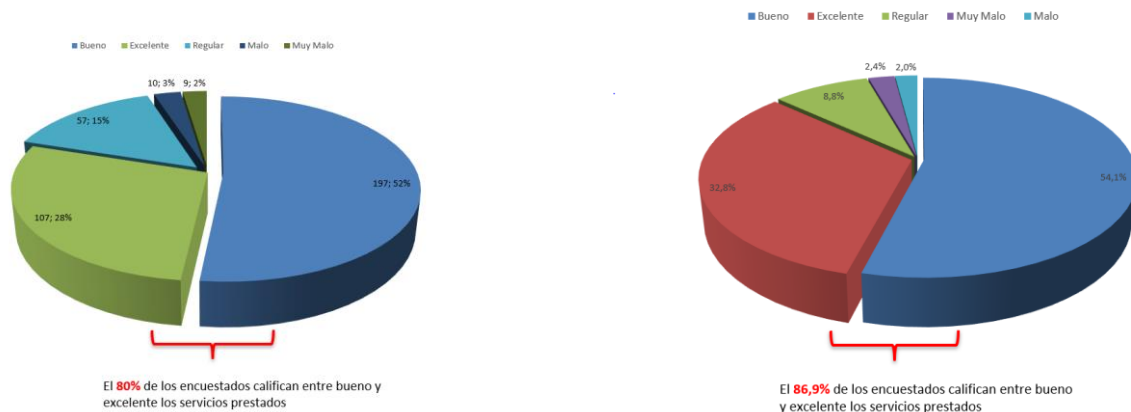
El **86.9%** califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

Para el **I Semestre de 2019** los resultados promediando entre I y II trimestre de 2019 fue **(83%)** 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:

Contamos con un universo **48.800** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo **268** contactos se envió la encuesta a **2.136** contactos de los cuales **676** la respondieron.

El resultado de la evaluación evidencia que el **83%** de los encuestados, califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.



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

Tipología de Comentarios		
Tipología	Cantidad	Porcentaje
Problema Scienti / SIGP	46	24%
Tramites Largos	24	13%
Oportunidad	23	12%
No Responde	17	9%
Accesibilidad de la Información	16	8%
Calidez en la atención	15	8%
Calidad en la respuesta	13	7%
Términos De Referencia Confusos	12	6%



Tipología de Comentarios		
Tipología	Cantidad	Porcentaje
Pertinencia	10	5%
Falta de Transparencia	7	4%
Falta de claridad en la Encuesta	3	2%
Presupuesto Insuficiente	3	2%
Falta De Conocimiento De Los Temas	3	2%
Total Comentarios	192	100%
Total encuestados	2.136	-

El comparativo de las causas de insatisfacción identificadas entre el I semestre de 2018 y el I semestre de 2019 muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 12. Variación causas de Insatisfacción I y II Semestre de 2018 y I Semestre de 2019

Tipología	I - 2018	II - 2018	% I 2018	% II 2018	I 2019	% I 2019	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	8	66	14%	28%	46	24%	10%
Tramites Largos	6	35	11%	15%	24	13%	2%
Accesibilidad de la Información	-	-	-	-	16	8%	-
Oportunidad	-	-	-	-	23	12%	-
No Responde	-	-	-	-	17	9%	-
Calidad en la respuesta	-	-	-	-	13	7%	-
Términos De Referencia Confusos	8	14	14%	6%	12	6%	-8%
Calidez en la atención	11	28	19%	12%	15	8%	-11%
Pertinencia	-	-	-	-	10	5%	-
Falta de Transparencia	8	22	14%	9%	7	4%	-10%
Falta De Conocimiento De Los Temas	2	10	4%	4%	3	2%	-2%
Presupuesto Insuficiente	14	55	25%	24%	3	2%	-23%
Falta de claridad en la Encuesta	0	2	0%	1%	3	2%	2%

4. Conclusiones

- Para el I Semestre de 2019, se presenta un aumento de 7.595 solicitudes respecto al I Semestre de 2018, esto debido al cierre de las convocatorias de Publindex y Medición de Grupos de Investigación.
- El canal con mayor número de solicitudes fue el telefónico con 22.981.
- Durante el I Semestre de 2019, la tipología de solicitudes con mayor demanda corresponde a Convocatorias con 29.43% del total de las PQRDS que llegaron a la entidad.
- Para el I Semestre de 2019, se presenta un aumento de 2.898 requerimientos a través del correo electrónico en comparación con el I semestre de 2018, esto por los trámites de Publindex y Medición de grupos.
- Se presenta una disminución en 1 punto porcentual en el resultado de la encuesta de satisfacción en comparación del I Semestre de 2018, cuya calificación fue del 84%, mientras que para el I Semestre de 2019 es 83%.
- El 84.64% de las solicitudes recibidas en el I Semestre de 2019 corresponden a peticiones de información general, de las cuales un 94% son tramitadas entre 1 y 3 días por Atención al Ciudadano.



- De las 52.109 solicitudes recibidas por los diferentes canales, se escalaron a las áreas técnicas 7.814 de las cuales el 60% se contestaron entre 1 a 3 días hábiles, siendo el área con mayor porcentaje en escalar la Dirección de Fomento a la Investigación.
- Con el fin de mejorar la capacidad de respuestas de la Entidad en el uso de las plataformas y su incidencia en los trámites, las acciones de mejora a implementar en la vigencia 2019, se articulan con el plan de trabajo propuesto para la campaña "Estado Simple – Colombia Ágil", liderada por Presidencia (Directiva Presidencial 007 de 2018), el cual se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.colciencias.gov.co/planeacion-y-gestion/campana-estado-simple-colombia-agil>