



El conocimiento
es de todos

Colciencias

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Atención al Ciudadano

II Trimestre de 2019

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- 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
2.3	Comportamiento Derechos de Petición	14
2.4	Traslado o negación de información	15
3.	Resultados Satisfacción	15
4.	Conclusiones	17



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, agilidad 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 las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidos en la Entidad, analizando la oportunidad en las respuestas y las causas frecuentemente presentadas de peticiones, quejas y reclamos.



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

Durante el II trimestre de 2019, la Entidad recibió un total de **27.771** requerimientos, mostrando un aumento de **2.596** en comparación con el II trimestre del año 2018, con un total de **25.175**, este aumento se presentó debido a que para este periodo se realizó el cierre de la convocatoria Medición y reconocimiento de Grupos, así mismo, se dio apertura a **8** convocatorias de interés a la ciudadanía.

La distribución por canales para el **II Trimestre de 2019** se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

CANAL DE ATENCIÓN	II Trim 2018	II Trim 2019	% II Trim 2019
Solicitudes Telefónicas	12.034	12.347	44,46%
Correos Electrónicos	8.772	9.925	35,74%
Atención Presencial	129	141	0,51%
Correo Certificado	2.340	2.866	10,32%
Página Web	1.900	2.492	8,97%
Total	25.175	27.771	100,00%

Para el **II trimestre 2019** el canal más significativo es el telefónico con el **44.46%** de participación, evidenciando un aumento de 313 solicitudes telefónicas en comparación del **II trimestre de 2018**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2019

CANAL DE ATENCIÓN	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitudes Telefónicas	3.303	5.125	3.919	12.347
Correos Electrónicos	3.344	3.996	2.585	9.925
Atención Presencial	50	49	42	141
Correo Certificado	1.005	982	879	2.866
Página Web	678	954	860	2.492
Total	8.380	11.106	8.285	27.771

Para el **II trimestre 2019** se recibieron un total de **27.771** solicitudes, siendo mayo el mes con mayor número de solicitudes atendidas, esto debido al cierre de la Convocatoria de Medición y reconocimiento de Grupos de Investigación.

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGÍA	II Trim 2018	II Trim 2019	% II Trim 2019
Solicitudes de Información General	22.889	23.392	83,86%
Petición	2.270	4.348	15,59%
Reclamos	10	11	0,04%
Quejas	1	7	0,03%
Sugerencias	2	1	0,00%
Denuncias	3	12	0,04%
Agradecimientos	87	123	0,44%
Total	25.262	27.894	100,00%

El resultado de las **PQRDS**, donde se relacionan la totalidad de solicitudes de información general, peticiones, reclamos, quejas, sugerencias y se adicionan los agradecimientos, no obstante, estos no son sumados en 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	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitudes de Información General	6.862	9.504	7.026	23.392
Petición	1.506	1.595	1.247	4.348
Reclamos	4	2	5	11
Quejas	3	2	2	7
Sugerencias	0	0	1	1
Denuncias	5	3	4	12
Agradecimientos	39	41	43	123
Total	8.419	11.147	8.328	27.894

El consolidado evidenció que el **83.86%** de las solicitudes recibidas con corte del II trimestre de 2019 corresponde a peticiones de información general, de las cuales un **94.07%** son tramitadas entre 1 y 3 días.

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

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Ventanilla	Total, II Trimestre 2019	%
Centros	17	14	2	1	1	35	0,1%
Convocatorias	3.470	2043	61	1.005	2.108	8.687	31,3%
Contraseña CvLAC	110	1612	8	185	1	1.916	6,9%
Formulario SIGP	81	155	2	13	0	251	0,9%
Medición	941	966	25	104	10	2.046	7,4%
Información Institucional	4.289	996	18	151	628	6.082	21,9%
Pares Evaluadores	2	2	0	2	0	6	0,0%
Publindex	70	169	2	22	7	270	1,0%
Red ScienTI	3.296	3823	18	673	16	7.826	28,2%
Ondas	9	26	1	2	1	39	0,1%
Deducción por inversión y donación	22	45	2	21	50	140	0,5%
Exenciones de IVA	10	12	0	1	1	24	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	13	11	2	1	0	27	0,1%
Unidades I+D+i	9	20	0	4	0	33	0,1%
Regalías	8	31	0	307	43	389	1,4%
Total	12.347	9925	141	2.492	2.866	27.771	100,0%

El **81%** de las solicitudes recibidas, son tipificadas como, Convocatorias, Red Scienti e Información institucional. Y el **19%** corresponden a las demás tipologías.

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 II trimestre 2019 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	
Llamadas Atendidas	12.347

Tema	II Trim 2018	II Trim 2019	% II Trim 2019
Centros	14	17	0%
Convocatorias	3.872	3.470	28%
Contraseña CvLAC	168	110	1%
Formulario SIGP	74	81	1%
Medición	67	941	8%
Información Institucional	6.844	4.289	35%
Pares Evaluadores	4	2	0%
Publindex	62	70	1%
Red ScienTI	929	3.296	27%
Ondas	0	9	0%
Deducción por inversión y donación	0	22	0%
Exenciones de IVA	0	10	0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	13	0%
Unidades I+D+i	0	9	0%
Regalías	0	8	0%
Total	12.034	12.347	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total
Centros	3	8	6	17
Convocatorias	752	1.601	1.117	3.470
Contraseña CvLAC	45	33	32	110
Formulario SIGP	17	53	11	81
Medición	338	409	194	941
Información Institucional	1.072	1.534	1.683	4.289
Pares Evaluadores	0	2		2
Publindex	18	26	26	70
Red ScienTI	1.042	1.434	820	3.296
Ondas	1	5	3	9
Deducción por inversión y donación	6	11	5	22
Exenciones de IVA	2	3	5	10
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	2	9	13
Unidades I+D+i	3	2	4	9
Regalías	2	2	4	8
Total	3.303	5.125	3.919	12.347

- **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	II Trim 2018	II Trim 2019	% II Trim 2019
Centros	32	14	0%
Convocatorias	3.351	2.043	21%
Contraseña CvLAC	1.419	1.612	16%
Formulario SIGP	509	155	2%
Medición	234	966	10%
Información Institucional	1.031	996	10%
Pares Evaluadores	11	2	0%
Publindex	319	169	2%
Red ScienTI	1.715	3.823	39%
Ondas	55	26	0%
Deducción por inversión y donación	39	45	0%
Exenciones de IVA	9	12	0%
Renta exenta por nuevo Software	1	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	11	0%
Unidades I+D+i	4	20	0%
Regalías	43	31	0%
Total	8.772	9.925	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Centros	4	8	2	14
Convocatorias	647	740	656	2.043
Contraseña CvLAC	569	689	354	1.612
Formulario SIGP	25	99	31	155
Medición	363	433	170	966
Información Institucional	350	386	260	996
Pares Evaluadores	1	1	0	2
Publindex	43	38	88	169
Red ScienTI	1.288	1.562	973	3.823
Ondas	9	11	6	26
Deducción por inversión y donación	15	14	16	45
Exenciones de IVA	3	1	8	12
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	3	4	11
Unidades I+D+i	6	5	9	20
Regalías	17	6	8	31
Total	3.344	3.996	2.585	9.925



- **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	II Trim 2018	II Trim 2019	% II Trim 2019
Centros	2	2	1%
Convocatorias	59	61	43%
Contraseña CvLAC	3	8	6%
Formulario SIGP	3	2	1%
Medición	14	25	18%
Información Institucional	26	18	13%
Pares Evaluadores	0	0	0%
Publindex	2	2	1%
Red ScienTI	13	18	13%
Ondas	0	1	1%
Deducción por inversión y donación	5	2	1%
Exenciones de IVA	0	0	0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	2	1%
Unidades I+D+i	2	0	0%
Regalías	0	0	0%
Total	129	141	100%

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total
Centros	1	1	0	2
Convocatorias	26	19	16	61
Contraseña CvLAC	1	1	6	8
Formulario SIGP	0	2	0	2
Medición	9	8	8	25
Información Institucional	7	8	3	18
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	1	0	1	2
Red ScienTI	5	8	5	18
Ondas	0	1	0	1
Deducción por inversión y donación	0	1	1	2
Exenciones de IVA	0	0	0	0
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	2	2
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	0	0	0	0
Total	50	49	42	141

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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	II Trim 2018	II Trim 2019	% II Trim 2019
Centros	5	1	0%
Convocatorias	1.764	2.108	74%
Contraseña CvLAC	0	1	0%
Formulario SIGP	0	0	0%
Medición	0	10	0%
Información Institucional	287	628	22%
Pares Evaluadores	1	0	0%
Publindex	0	7	0%
Red ScienTI	5	16	1%
Ondas	2	1	0%
Deducción por inversión y donación	55	50	2%
Exenciones de IVA	1	1	0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0%
Regalías	220	43	2%
Total	2.340	2.866	100%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo certificado por mes

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total
Centros	0	0	1	1
Convocatorias	731	741	636	2.108
Contraseña CvLAC	1	0	0	1
Formulario SIGP	0	0	0	0
Medición	5	4	1	10
Información Institucional	196	208	224	628
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	1	2	4	7
Red ScienTI	8	4	4	16
Ondas	0	1	0	1
Deducción por inversión y donación	47	1	2	50
Exenciones de IVA	0	1	0	1
Renta exenta por nuevo Software	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	16	20	7	43
Total	1.005	982	879	2.866

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

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos página web

Tema	II Trim 2018	II Trim 2019	% II Trim 2019
Centros	15	1	0%
Convocatorias	984	1.005	40%
Contraseña CvLAC	257	185	7%
Formulario SIGP	34	13	1%
Medición	30	104	4%
Información Institucional	186	151	6%
Pares Evaluadores	3	2	0%
Publindex	39	22	1%
Red ScienTI	324	673	27%
Ondas	6	2	0%
Deducción por inversión y donación	13	21	1%
Exenciones de IVA	1	1	0%
Renta exenta por nuevo Software	2	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	0%
Unidades I+D+i	1	4	0%
Regalías	5	307	12%
Total	1.900	2.492	100%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total
Centros	1	0	0	1
Convocatorias	281	351	373	1.005
Contraseña CvLAC	75	81	29	185
Formulario SIGP	2	6	5	13
Medición	25	60	19	104
Información Institucional	37	66	48	151
Pares Evaluadores	2	0	0	2
Publindex	8	3	11	22
Red ScienTI	163	280	230	673
Ondas	2	0	0	2
Deducción por inversión y donación	4	8	9	21
Exenciones de IVA	0	0	1	1
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	1	1
Unidades I+D+i	3	0	1	4
Regalías	75	99	133	307
Total	678	954	860	2.492

Peticiones Escaladas: Peticiones escaladas por correo electrónico desde el Atención al ciudadano a funcionarios y contratistas. Se presenta para cada uno de los meses del trimestre el número de peticiones.

Tabla 9 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

Correos Escalonados	Correos
II Trim 2018	2.286
II Trim 2019	4.379

Tabla 9.1 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes II Trimestre 2019

Correos Escalonados	Correos
Abril	1.518
Mayo	1.602
Junio	1.259

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se mide con el total de PQRDS recibidas a II trimestre 2019 (27.771), de acuerdo con el número de días asignados en concordancia con lo establecido en la Ley.

Se evidencia que, según la fecha inicial pactada para los 20 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, se presentaron: 7 casos extemporáneos 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 en el mes de julio.

Cabe aclarar para este periodo Atención al Ciudadano respondió una solicitud de manera extemporánea.

Nota: Se responden de manera extemporánea 20 casos los cuales son:

Entidades Públicas 3

Peticiones 16

Solicitudes Generales 1 (Atención al Ciudadano)

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	67%
	4 a 5 días	3	0	3	33%
	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		9	0	9

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días



Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	127	0	127	80%
	4 a 7 días	10	0	10	6%
	8 a 10 días	19	0	19	12%
	12 a 15 días	2	0	2	1%
	16 a 30 días	1	0	1	1%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		159	0	159

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	2.537	0	2.537	61,64%
	4 a 7 días	435	0	435	10,57%
	8 a 11 días	706	0	706	17,15%
	12 a 15 días	422	0	422	10,25%
	16 a 30 días	16	0	16	0,39%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		4.116	0	4116

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	11	0	11	61%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 a 11 días	3	0	3	17%
	12 a 15 días	4	0	4	22%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		18	0	18

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	8	0	8	100%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 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		8	0	8

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	43	0	43	62%
	4 a 7 días	23	0	23	33%
	8 a 11 días	3	0	3	4%
	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

El análisis general permite evidenciar que durante el II trimestre de 2019 se recibieron **27.771** solicitudes de las cuales atención al ciudadano respondió **23.392** es decir el **93.95%** 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	2.732	23.392		26.124	62,39%	94,07%
4 a 7 días	798	0		798	18,22%	2,87%
8 a 11 días	405	0		405	9,25%	1,46%
12 a 15 días	427	0		427	9,75%	1,54%
16 a 30 días	17	0		17	0,39%	0,06%
Mayor a 30	0	0		0	0,00%	0,00%
TOTAL	4.379	23.392		27.771	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el II trimestre de 2019, se presentaron 20 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
Abril	20192040150532	Subdirección General
Abril	20192430152652	Dirección de Fomento a la Investigación
Abril	20192430154482	Subdirección General
Abril	20192430164202	Dirección de Fomento a la Investigación
Abril	20192430179872	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
Abril	20192040200282	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
Abril	20192040178462	Secretaría general
Mayo	20198010240802	Dirección de Mentalidad y Cultura
Mayo	20192430242462	Dirección General
Mayo	20192430242642	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
Mayo	20192430252362	Secretaria General
Mayo	20192430228682	Dirección De Desarrollo Tecnología e Innovación
Mayo	20192430253962	Oficina Asesora de Planeación
Mayo	20192430257032	Dirección de Mentalidad y Cultura
Mayo	20198010263562	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
Mayo	20198010266072	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
Mayo	20198010266222	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
Mayo	20198010226892	Dirección de Fomento de Investigación
Mayo	20192430204532	Dirección de Fomento de Investigación
Mayo	20192430205932	Dirección General

2.3 Comportamiento Derechos de Petición

El consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (Constitución Política, Código Contencioso Administrativo o la Ley 1755 de 2015), presenta el siguiente comportamiento en el II trimestre de 2019.

Tabla 17 Derechos de Petición

PQRDS	II Trim 2018	II Trim 2019	% II Trim 2019
Derechos de Petición	2.270	4.348	99,29%
Reclamos	10	11	0,25%
Quejas	1	7	0,16%
Sugerencias	2	1	0,02%
Denuncias	3	12	0,27%
Total	2.286	4.379	100,00%

PQRDS	Abril	Mayo	Junio	Total
Derechos de Petición	1.506	1.595	1.247	4.348
Reclamos	4	2	5	11
Quejas	3	2	2	7
Sugerencias	0	0	1	1
Denuncias	5	3	4	12
Total	1.518	1.602	1.259	4.379

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 II trimestre de 2019 se realizan 7 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 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 el área de Atención al Ciudadano correspondiente a II trimestre 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 I y II 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 %)

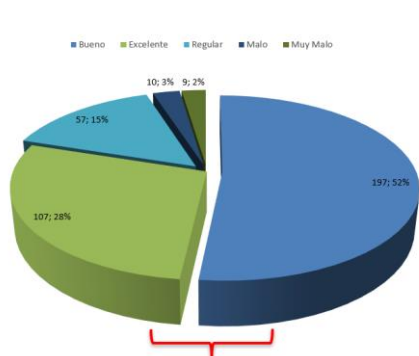
Contamos con un universo **24.462** contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvo **267** contactos se envió la encuesta a **1.068** contactos de los cuales **296** la respondieron.

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

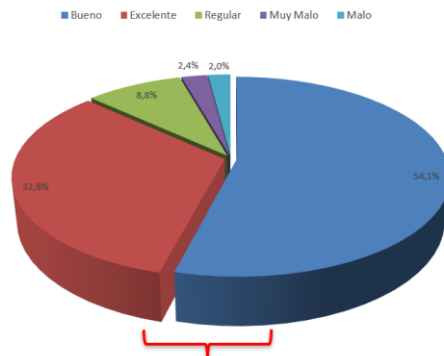
Para el **I Semestre de 2019** los resultados promediando entre I y II trimestre de 2019 fue **(83%)** califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

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 **80%** de los encuestados califican entre bueno y excelente los servicios prestados



El **86,9%** de los encuestados califican entre bueno y excelente los servicios prestados

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%
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

Durante el II trimestre de 2019, la Entidad recibió un total de 27.771 requerimientos, mostrando un aumento de 2.596 en comparación con el II trimestre del año 2018, con un total de 25.175, este aumento se presentó debido a que para este periodo se realizó el cierre de la convocatoria Medición y reconocimiento de Grupos, se dio apertura a 8 convocatorias de interés a la ciudadanía; adicional para este trimestre se dio apertura a las siguientes convocatorias:

852Convocatoria conectando conocimiento 2019

851Convocatoria línea de Fomento a la Innovación y Desarrollo tecnológico en las empresas - 2019

850Convocatoria para el fortalecimiento de proyectos de investigación de CTel en ciencias médicas y de la salud con talento joven e impacto regional



- 849 Convocatoria de proyectos de I+D+i para el fortalecimiento del planeamiento minero- energético
- 848 Convocatoria Programa de Estancias Postdoctorales en entidades del SNCTel 2019
- 847 Convocatoria para adelantar nueva fase de ejecución de proyectos I+D+i en recobro mejorado de hidrocarburos
- 846 Convocatoria para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de Innovación Empresarial – Caldas
- 845 Convocatoria para la selección de entidades expertas – Sistemas de Innovación Empresarial – Caldas

Del total de requerimientos 27.771 recibidos el canal más representativo para la ciudadanía es el telefónico con un 44.46% de participación.

El resultado de las PQRDS presentado en la Tabla 2, se relacionan la totalidad de solicitudes de información general, peticiones, reclamos, quejas, sugerencias y se adicionan los agradecimientos, los cuales no son sumados en el total de requerimientos 27.771 recibidos por el Atención al Ciudadano.

El 81% de las solicitudes recibidas, son tipificadas como, Convocatorias, Red Scienti e Información institucional. Y el 19% corresponden a las demás tipologías.

De las 4.379 solicitudes escaladas a las áreas técnicas, el 52.6% de las solicitudes son remitidas a la Dirección de Fomento a la Investigación.

El resultado del II Trimestre de 2019 evidencia que, de un total de 27.771 solicitudes recibidas, 26.124 PQRDS, que equivalen al 94.07% se respondieron de 1 a 3 días hábiles; por parte de Atención al Ciudadano se respondió el 83,86%.

El resultado del II Trimestre de 2019 evidencia que, de un total de 4.379 solicitudes escaladas a las áreas técnicas, 2.732 PQRDS, que equivalen al 62.7% se respondieron de 1 a 3 días hábiles por parte de las áreas técnicas.

Durante el II trimestre de 2019, la tipología de solicitudes con mayor frecuencia demanda corresponde a Convocatorias con 31.3% del total de las PQRDS que se radicaron en llegaron a la entidad.

Para el II trimestre de 2019, se presenta un aumento de 1.153 requerimientos a través del correo electrónico, esto debido que se encuentran abiertas convocatorias de interés para la ciudadanía.