



El conocimiento
es de todos

Minciencias

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS
Atención al Ciudadano

II Semestre de 2019



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	13
2.3	Comportamiento Derechos de Petición	17
2.4	Traslado o negación de información	18
3.	Resultados Satisfacción	19
4.	Conclusiones	20



1. Introducción

La atención al ciudadano y grupos de valor de calidad se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan los ciudadanos y grupos de valor frente a los servicios prestados por la entidad; con el fin de orientar sus acciones, para brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de una Entidad ágil, moderna y transparente.

El presente informe permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidos y atendidos por el Ministerio de Ciencia, tecnología e innovación. Se analiza 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 Semestre de 2019, la Entidad recibió un total de **48.246** requerimientos, mostrando un aumento de **7.942** en comparación del II Semestre de 2018, con **40.304**, este aumento se presenta porque en el II Semestre de 2019 se dio apertura de 6 convocatorias, así mismo, estuvieron abiertas las convocatorias del Plan Bienal Convocatorias FCTel.

1. Convocatoria para el registro de propuestas que accederán a la exención del IVA (ventanilla abierta)
2. Convocatoria para el registro de propuestas que accederán a los ingresos no constitutivos de renta año 2019
3. Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – funcionarios públicos del departamento del Atlántico
4. Convocatoria Jóvenes Investigadores e Innovadores para el Departamento del Huila 2019
5. Convocatoria nacional para el apoyo a la presentación de patentes vía nacional y vía PCT y apoyo a la gestión de la propiedad intelectual
6. Convocatoria Ideas para el Cambio
7. Convocatoria para el fortalecimiento a empresas de base científica, tecnológica e innovación
8. Convocatoria de doctorados en el exterior
9. Convocatoria para la selección de entidades expertas – sistemas de innovación empresarial – Risaralda
10. Convocatoria para la selección de empresas beneficiarias – Sistemas de innovación empresarial – Risaralda
11. Convocatoria para el apoyo de proyectos de desarrollo y validación pre-comercial y comercial de prototipos funcionales de tecnologías de alto riesgo tecnológico y alto potencial comercial
12. Convocatoria para la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las Regiones – Docentes de establecimientos educativos oficiales del Huila
13. Convocatoria para el cierre de brechas tecnológicas del sector agropecuario a través del fortalecimiento de capacidades I+D+I en el departamento de Boyacá
14. Convocatoria Expediciones Científicas Nacionales y Fortalecimiento de Colecciones Biológicas
15. Convocatoria para la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las Regiones – Docentes de Establecimientos Educativos Oficiales del Cauca
16. Nexo Global Huila
17. Convocatoria para el registro de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en CTel a partir del año 2020
18. Convocatoria para el registro de Proyectos de Empresas Altamente Innovadoras que aspiran a obtener Beneficios Tributarios por inversión en CTel 2020



- 19. Convocatoria para la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las regiones – docentes de establecimientos educativos oficiales del Cesar

Plan Bienal Convocatorias FCTel

1. Convocatoria del SGR – Fondo de CTI - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles de innovación para la productividad, la competitividad y el desarrollo social de los territorios, en el marco de la celebración del bicentenario
2. Convocatoria del SGR - Fondo de CTI - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para la apropiación social de la CTel y vocaciones para la consolidación de una sociedad del conocimiento de los territorios
3. Convocatoria del Sistema General de Regalías - Fondo de CTel - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para el fortalecimiento del Sistema Territorial de Ciencia, Tecnología e Innovación, en el marco del Bicentenario
4. Convocatoria del Sistema General de Regalías - fondo de CTel - para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles de investigación y desarrollo para el avance del conocimiento y la creación
5. Convocatoria del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías para la Conformación de un Listado de Propuestas de Proyectos Elegibles encaminadas a la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las Regiones
6. Segunda convocatoria para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para el fortalecimiento de capacidades institucionales y de investigación de las Instituciones de Educación Superior Públicas.

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

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por semestre

CANAL DE ATENCIÓN	II Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	17.630	22.981	22.988	47,65%
Correos Electrónicos	13.091	18.350	13.479	27,94%
Atención Presencial	202	292	260	0,54%
Correo Certificado	5.749	5.739	6.095	12,63%
Página Web	3.632	4.747	5.424	11,24%
Total	40.304	52.109	48.246	100,00%

Para el II Semestre 2019 el canal más significativo son las solicitudes telefónicas con el **47.65%** de participación, por tanto, se evidencia un aumento de requerimientos recibidos en este canal durante el II Semestre de 2019 en comparación del II Semestre de 2018 de 3.90 puntos porcentuales (5.358 requerimientos).

Gráfica 1. Total, requerimientos recibidos por semestre

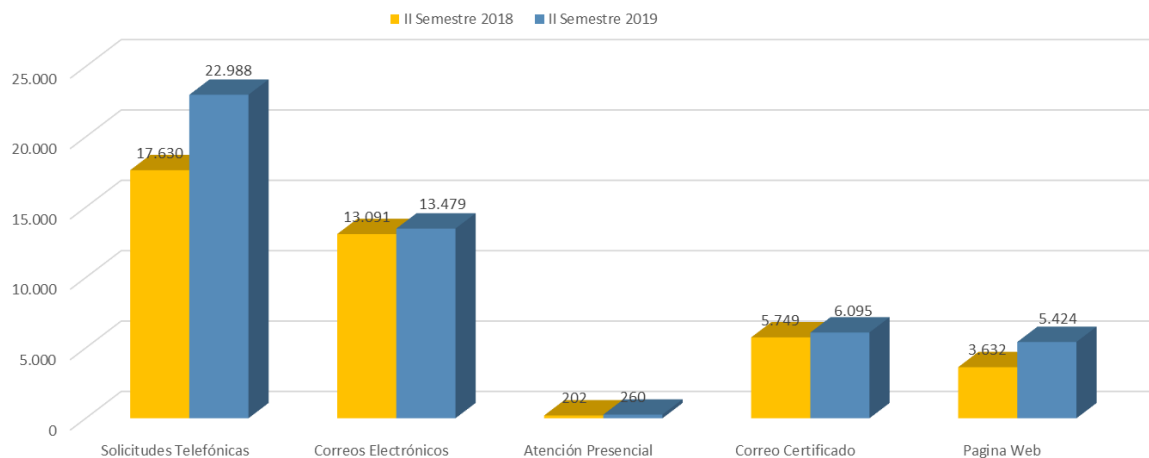




Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes

CANAL DE ATENCIÓN	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Solicitudes Telefónicas	3.764	4.713	5.085	3.635	3.163	2.628
Correos Electrónicos	2.246	2.427	2.837	2.372	1.874	1.723
Atención Presencial	44	53	65	41	33	24
Correo Certificado	1.113	1.017	951	968	786	1.260
Página Web	993	1.009	1.142	724	686	870
Total	8.160	9.219	10.080	7.740	6.542	6.505

Para el II Semestre 2019 se recibieron un promedio de **8.041** solicitudes, siendo el mes de septiembre el de mayor número de solicitudes atendidas.

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	II Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Porcentaje
Petición	40.240	52.059	48.089	99,39%
Reclamos	23	19	114	0,24%
Quejas	17	16	18	0,04%
Sugerencias	5	2	6	0,01%
Denuncias	19	13	19	0,04%
Agradecimientos	168	223	140	0,29%
Total	40.472	52.332	48.386	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:

Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

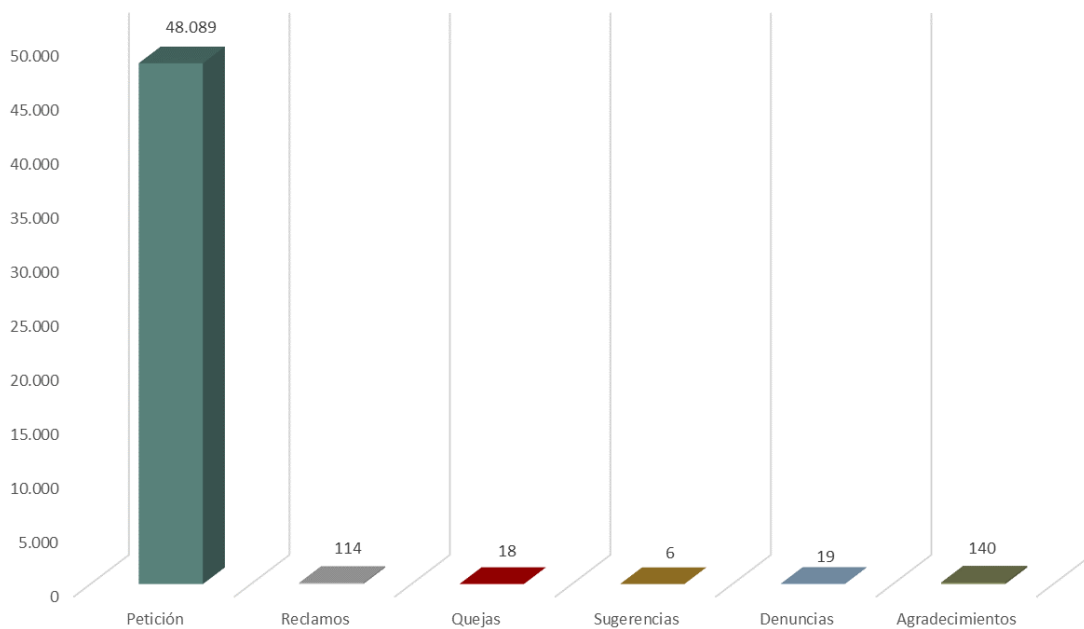




Tabla 2.1 Total de PQRDS por tipo de solicitud por mes

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Petición	8.151	9.196	10.049	7.735	6.475	6.483
Reclamos	3	10	22	4	61	14
Quejas	2	6	4	0	4	2
Sugerencias	0	0	2	0	1	3
Denuncias	4	7	3	1	1	3
Agradecimientos	26	27	32	10	19	26
Total	8.186	9.246	10.112	7.750	6.561	6.531

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

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Ventanilla	II Semestre 2019
Centros	68	45	2	16	0	131
Convocatorias	11.120	4.560	159	3.006	3.980	22.825
Contraseña CvLAC	157	1.637	9	213	0	2.016
Formulario SIGP	428	597	4	71	1	1.101
Medición	1.134	1.012	28	273	23	2.470
Información Institucional	7.379	1.892	28	369	1.972	11.640
Pares Evaluadores	12	20	0	2	0	34
Publindex	66	345	2	41	5	459
Red ScienTI	2.386	3.058	21	479	9	5.953
Ondas	19	36	0	7	0	62
Deducción por inversión y donación	59	67	4	58	12	200
Exenciones de IVA	22	23	0	6	3	54
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	7	38	0	4	0	49
Unidades I+D+i	32	28	2	5	0	67
Regalías	99	121	1	874	90	1.185
Total	22.988	13.479	260	5.424	6.095	48.246

Para el II Semestre de 2019 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 47.31%.



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 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	22.988

Tema	II Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Porcentaje
Centros	8	37	68	0%
Convocatorias	3.037	5.769	11.120	48%
Contraseña CvLAC	52	218	157	1%
Formulario SIGP	26	93	428	2%
Medición	68	1.247	1.134	5%
Información Institucional	12.024	9.492	7.379	32%
Pares Evaluadores	0	4	12	0%
Publindex	62	132	66	0%
Red ScienTI	2.352	5.859	2.386	10%
Ondas	0	35	19	0%
Deducción por inversión y donación	0	41	59	0%
Exenciones de IVA	0	14	22	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	14	7	0%
Unidades I+D+i	0	12	32	0%
Regalías	1	14	99	0%
Total	17.630	22.981	22.988	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	11	13	12	11	12	9
Convocatorias	1446	2514	2251	2004	1685	1220
Contraseña CvLAC	21	36	27	19	30	24
Formulario SIGP	24	87	155	32	95	35
Medición	47	39	608	62	86	292
Información Institucional	1601	1544	1550	1096	863	725
Pares Evaluadores	3	3	0	3	0	3
Publindex	11	10	14	15	12	4
Red ScienTI	566	409	408	366	350	287
Ondas	7	5		3	3	1
Deducción por inversión y donación	13	14	11	7	3	11
Exenciones de IVA	5	7	4	1	3	2
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	4	2	1	0	0
Unidades I+D+i	2	5	4	6	6	9
Regalías	7	23	39	9	15	6
Total	3.764	4.713	5.085	3.635	3.163	2.628



- **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 Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Porcentaje
Centros	53	36	45	0%
Convocatorias	3.202	3.501	4.560	34%
Contraseña CvLAC	2.055	3.061	1.637	12%
Formulario SIGP	230	187	597	4%
Medición	535	1.688	1.012	8%
Información Institucional	2.050	2.036	1.892	14%
Pares Evaluadores	8	6	20	0%
Publindex	896	805	345	3%
Red ScienTI	3.832	6.748	3.058	23%
Ondas	67	64	36	0%
Deducción por inversión y donación	64	90	67	0%
Exenciones de IVA	16	31	23	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	8	22	38	0%
Unidades I+D+i	16	23	28	0%
Regalías	59	52	121	1%
Total	13.091	18.350	13.479	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	10	9	5	11	7	3
Convocatorias	761	941	894	885	533	546
Contraseña CvLAC	314	324	282	279	244	194
Formulario SIGP	49	119	178	66	128	57
Medición	73	67	385	78	181	228
Información Institucional	416	354	334	342	239	207
Pares Evaluadores	3	5	5	2	1	4
Publindex	53	71	52	62	42	65
Red ScienTI	478	488	647	591	465	389
Ondas	12	3	9	4	5	3
Deducción por inversión y donación	29	7	8	5	8	10
Exenciones de IVA	14	3	2	2	2	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	12	16	5	3	2	0
Unidades I+D+i	3	2	2	10	8	3
Regalías	19	18	29	32	9	14
Total	2.246	2.427	2.837	2.372	1.874	1.723



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

Tabla 6. Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	II Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Porcentaje
Centros	1	4	2	1%
Convocatorias	87	136	159	61%
Contraseña CvLAC	10	13	9	3%
Formulario SIGP	2	2	4	2%
Medición	20	50	28	11%
Información Institucional	48	41	28	11%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%
Publindex	2	3	2	1%
Red ScienTI	21	32	21	8%
Ondas	2	2	0	0%
Deducción por inversión y donación	7	5	4	2%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	2	0	0%
Unidades I+D+i	0	1	2	1%
Regalías	1	1	1	0%
Total	202	292	260	100%

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	0	0	1	1	0	0
Convocatorias	35	37	38	23	17	9
Contraseña CvLAC	1	0	4	0	3	1
Formulario SIGP	0	1	2	1	0	0
Medición	0	4	8	5	5	6
Información Institucional	3	7	7	4	4	3
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	0	0	1	1	0	0
Red ScienTI	4	3	4	4	4	2
Ondas	0	0	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	1	1	0	1	0	1
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	2
Regalías	0	0	0	1	0	0
Total	44	53	65	41	33	24



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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	II Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Porcentaje
Centros	11	1	0	0%
Convocatorias	3.588	4.009	3.980	65%
Contraseña CvLAC	2	3	0	0%
Formulario SIGP	3	1	1	0%
Medición	8	16	23	0%
Información Institucional	1.515	1.358	1.972	32%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%
Publindex	5	12	5	0%
Red ScienTI	9	29	9	0%
Ondas	4	5	0	0%
Deducción por inversión y donación	7	63	12	0%
Exenciones de IVA	4	2	3	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	1	0	0	0%
Regalías	592	240	90	1%
Total	5.749	5.739	6.095	100%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo certificado por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	768	589	634	654	524	811
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	1	0	0
Medición	1	6	10	3	0	3
Información Institucional	322	408	289	299	233	421
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	3	1	0	0	0	1
Red ScienTI	3	0	4	0	2	0
Ondas	0	0	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	1	2	3	0	4	2
Exenciones de IVA	1	0	1	0	1	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	14	11	10	11	22	22
Total	1.113	1.017	951	968	786	1.260



- **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 Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Porcentaje
Centros	37	6	16	0%
Convocatorias	1.999	1.921	3.006	55%
Contraseña CvLAC	322	470	213	4%
Formulario SIGP	19	17	71	1%
Medición	117	200	273	5%
Información Institucional	291	340	369	7%
Pares Evaluadores	1	3	2	0%
Publindex	84	74	41	1%
Red ScienTI	708	1.289	479	9%
Ondas	12	11	7	0%
Deducción por inversión y donación	19	41	58	1%
Exenciones de IVA	3	2	6	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	5	4	0%
Unidades I+D+i	6	8	5	0%
Regalías	12	360	874	16%
Total	3.632	4.747	5.424	100%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	2	0	8	2	3	1
Convocatorias	686	641	613	361	275	430
Contraseña CvLAC	33	33	32	51	46	18
Formulario SIGP	1	11	31	5	15	8
Medición	5	5	107	20	38	98
Información Institucional	71	85	74	45	48	46
Pares Evaluadores	2	0	0	0	0	0
Publindex	8	13	5	3	6	6
Red ScienTI	70	102	111	68	69	59
Ondas	0	1	2	3	0	1
Deducción por inversión y donación	12	4	6	22	6	8
Exenciones de IVA	0	0	6	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	1	0	2	0	0
Unidades I+D+i	3	1	0	0	1	0
Regalías	99	112	147	142	179	195
Total	993	1.009	1.142	724	686	870



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
II Semestre 2018	5.882
I Semestre 2019	7.814
II Semestre 2019	8.678

Tabla 9.1 Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas por mes

Correos Escalonados	Correos
Julio	1.537
Agosto	1.388
Septiembre	1.567
Octubre	1.415
Noviembre	1.221
Diciembre	1.550

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a II Semestre de 2019 (**48.246**), 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 40 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, 9 casos extemporáneos para el mes de julio, 7 casos para el mes de agosto, 12 casos para el mes de septiembre, 4 casos para el mes de octubre, 8 casos para el mes de noviembre y el mes de diciembre se encuentra pendiente por generar el informe dado que la fecha límite es 23 de enero.

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	4	0	4	29%
	4 a 5 días	10	0	10	71%
	8 a 10 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		14	0	14



Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	239	0	239	69%
	4 a 5 días	36	0	36	10%
	8 a 10 días	68	0	68	20%
	12 a 15 días	2	0	2	1%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	TOTAL	345	0	345	100%

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	4.181	0	4.181	55,92%
	4 a 5 días	950	0	950	12,71%
	8 a 10 días	1.450	0	1450	19,39%
	12 a 15 días	858	0	858	11,48%
	16 a 30 días	38	0	38	0,51%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL	TOTAL	7.477	0	7.477

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	10	0	10	63%
	4 a 5 días	1	0	1	6%
	8 a 10 días	3	0	3	19%
	12 a 15 días	1	0	1	6%
	16 a 30 días	1	0	1	6%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	TOTAL	16	0	16



Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	35	0	35	97%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	1	0	1	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		36	0	36

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	334	0	334	42%
	4 a 5 días	240	0	240	30%
	8 a 10 días	216	0	216	27%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		790	0	790

El análisis general permite evidenciar que durante el II Semestre de 2019 se recibieron **48.246** solicitudes de las cuales Atención al Ciudadano respondió **39.568** es decir el **82%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atención al Ciudadano		Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQDRS	General				
1 a 3 días	4.837	39.568		44.405	55,74%	92,04%
4 a 7 días	2.082	0		2.082	23,99%	4,32%
8 a 11 días	888	0		888	10,23%	1,84%
12 a 15 días	689	0		689	7,94%	1,43%
16 a 30 días	182	0		182	2,10%	0,38%
Mayor a 30	0	0		0	0,00%	0,00%
TOTAL	8.678	39.568		48.246	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el II Semestre de 2019, se presentaron 40 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015.



Tabla 18 Casos con Respuesta Extemporánea por área

AREA	EXTEMPORÁNEOS	ESCALADO	% ESCALADO	%EXTEMPORÁNEOS
Dirección de Fomento a la Investigación	16	4639	53%	40,0%
Dirección General	9	1514	17%	22,5%
Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación	5	888	10%	12,5%
Oficina TIC	1	585	7%	2,5%
Secretaría General	0	412	5%	0,0%
Dirección de Mentalidad y cultura	2	354	4%	5,0%
Dirección Técnica Administrativa y Financiera	1	218	3%	2,5%
Oficina asesora de Planeación	6	39	0%	15,0%
Subdirección General	0	28	0%	0,0%
Oficina de Control Interno	0	1	0%	0,0%
Total	40	8678	100%	100,0%

Tabla 18.1 Casos con Respuesta Extemporánea

PERIODO	RADICADO	ÁREA
JULIO	20198010316162	OFICINA TIC
	20198010323922	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20192430332992	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
	20198010340362	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
	20198010341012	DIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	20198010342342	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010349302	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20192430352312	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20192430353652	DIRECCIÓN GENERAL
AGOSTO	20198010365132	DIRECCIÓN GENERAL
	20198010386982	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN
	20198010404212	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN
	20192430400112	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010395342	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN
	20192430396122	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010396632	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
SEPTIEMBRE	20198010411192	DIRECCIÓN GENERAL
	20198010413872	DIRECCIÓN GENERAL
	20198010414932	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010415602	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



PERIODO	RADICADO	ÁREA
	20198010417182	DIRECCIÓN DE MENTALIDAD Y CULTURA
	20198010417702	DIRECCIÓN GENERAL
	20198010425542	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN
	20198010428532	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
	20198010436432	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
	20192430445692	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010447802	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010415202	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
OCTUBRE	20198010473772	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN
	20198010477612	DIRECCIÓN GENERAL
	20198010483472	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010486682	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
NOVIEMBRE	20198010523222	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20192430534282	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010539512	DIRECCIÓN GENERAL
	20198010539842	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010509472	DIRECCIÓN DE MENTALIDAD Y CULTURA
	20192430521792	DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN
	20198010517722	DIRECCIÓN GENERAL
	20198010510862	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, Código Contencioso Administrativo), presenta el siguiente comportamiento en el II Semestre de 2019.

Tabla 17 Derechos de Petición

PQRDS	II Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Porcentaje
Derechos de Petición	5.819	7.764	8.521	98,19%
Reclamos	23	19	114	1,31%
Quejas	17	16	18	0,21%
Sugerencias	5	2	6	0,07%
Denuncias	19	13	19	0,22%
Total	5.883	7.814	8.678	100,00%



PQRDS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Derechos de Petición	1.528	1.365	1.536	1.410	1.154	1.528
Reclamos	3	10	22	4	61	14
Quejas	2	6	4	0	4	2
Sugerencias	0	0	2	0	1	3
Denuncias	4	7	3	1	1	3
Total	1.537	1.388	1.567	1.415	1.221	1.550

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	3.945	0	1.541	3.032	8.518
Reclamos	0	75	0	3	36	114
Quejas	0	7	0	8	3	18
Sugerencias	0	5	0	1	3	9
Denuncias	0	10	0	4	5	19
Total	0	4.042	0	1.557	3.079	8.678

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 II Semestre de 2019 se realizan 12 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)**

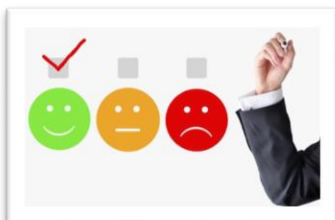
De acuerdo con la información disponible en Atención al Ciudadano correspondiente al II Semestre de 2019 no se realizaron solicitudes con negación de información por inexistencia de la misma.



3. Resultados Satisfacción

Como mecanismo de medición a la satisfacción, Minciencias 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 II Semestre de 2019, se presenta a continuación:

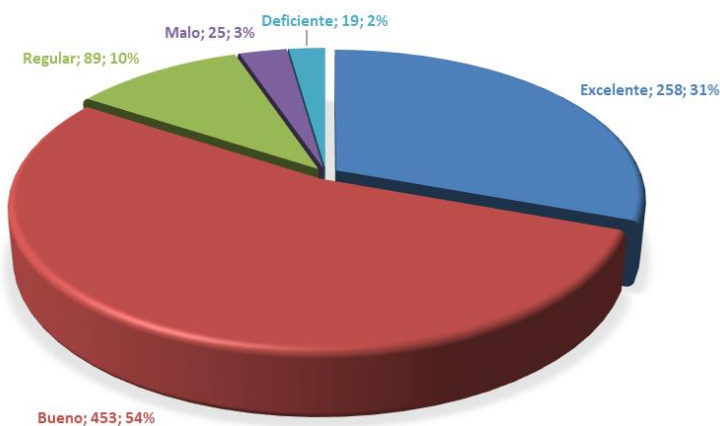


Resultados Encuestas de Satisfacción

II Semestre de 2019 (85%)

Contamos con un universo 48.195 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 844 la respondieron.

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada en el II Semestre de 2019, el **85%** de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por Minciencias



- ✓ Para el II semestre de 2019 se obtiene un 85% de satisfacción, resultado que muestra un aumento de 5 puntos porcentuales en comparación del II semestre de 2018, en el cual la calificación de la satisfacción fue del 79%.
- ✓ El 41.9% de los ciudadanos encuestados, nos contactan por solicitud de Información.
- ✓ En cuanto a los trámites de la entidad, el 44% de los ciudadanos manifiesta no conocer los trámites de la entidad, mientras que el 33.69% afirma que el trámite mas conocido es Reconocimiento de Grupos de Investigación Científica y Tecnológica, seguido por Indexación de revistas especializadas de ciencia, tecnología e innovación. El 20% de los ciudadanos encuestados calificaron que no es fácil acceder a los trámites.
- ✓ Frente a las necesidades e intereses de los Ciudadanos, la Oportunidad de respuesta, es el aspecto más relevante obteniendo un 74.64% de calificación.



- ✓ Los ciudadanos indican que el canal con mayor Accesibilidad por el canal correo electrónico, calificado entre 4 y 5 por el 79.50% de los encuestados; el de menor Accesibilidad por el canal de ventanilla con el 39.57%, esto se debe al desplazamiento que deben hacer hasta la entidad.
- ✓ Frente a un total de 237 aportes y observaciones recibidas se evidencia que (78 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 Problema Scienti / SIGP (22%) Accesibilidad de la Información (19%), Calidad en la respuesta (17%) sobre las causas identificadas.

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 - 2019

Tipología	I - 2018	II - 2018	% I 2018	% II 2018	I 2019	% I 2019	II 2019	% II 2019	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	8	66	14%	28%	46	24%	53	22%	6%
Tramites Largos	6	35	11%	15%	24	13%	15	6%	9%
Accesibilidad de la Información	-	-	-	-	16	8%	44	19%	-
Oportunidad	-	-	-	-	23	12%	32	14%	-
No Responde	-	-	-	-	17	9%	0	0%	-
Calidad en la respuesta	-	-	-	-	13	7%	40	17%	-
Términos De Referencia Confusos	8	14	14%	6%	12	6%	3	1%	5%
Calidez en la atención	11	28	19%	12%	15	8%	6	3%	9%
Pertinencia	-	-	-	-	10	5%	38	16%	-
Falta de Transparencia	8	22	14%	9%	7	4%	4	2%	7%
Falta De Conocimiento De Los Temas	2	10	4%	4%	3	2%	0	0%	4%
Presupuesto Insuficiente	14	55	25%	24%	3	2%	0	0%	24%
Falta de claridad en la Encuesta	0	2	0%	1%	3	2%	2	1%	0%

4. Conclusiones

- Para el II Semestre de 2019, se presenta un aumento de 7.942 solicitudes respecto al II Semestre de 2018, esto debido al período de aclaraciones de la convocatoria de Medición de grupos y la apertura de 25 Convocatorias.
- El canal con mayor número de solicitudes fue el telefónico con 22.988.
- Durante el II Semestre de 2019, la tipología de solicitudes con mayor demanda corresponde a Convocatorias con 47.31% del total de las PQRDS que llegaron a la entidad.
- Para el II Semestre de 2019, se presenta un aumento de 5.358 requerimientos a través del canal telefónico en comparación con el II semestre de 2018, esto muestra que los ciudadanos están presentando mayor confiabilidad en este canal y obtienen respuesta en menor tiempo.
- Se presenta un aumento de 6 puntos porcentuales en el resultado de la encuesta de satisfacción en comparación del II Semestre de 2018, cuya calificación fue del 79%, mientras que para el II Semestre de 2019 es 85%.
- De las 48.246 solicitudes recibidas por los diferentes canales, se escalaron a las áreas técnicas 8.678 de las cuales el 55.74% se contestaron entre 1 a 3 días hábiles, siendo el área con mayor porcentaje en escalar la Dirección de Fomento a la Investigación.