



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Atención al Ciudadano
III 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.....	15
2.4 Traslado o negación de información	15
3. Resultados Satisfacción.....	16
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 III trimestre de 2019, la Entidad recibió un total de **27.459** requerimientos, mostrando un aumento de **7.228** en comparación con el III trimestre del año 2018, con un total de **20.231**, esto se presenta por la apertura de 13 convocatorias, así mismo, estuvieron abiertas las convocatorias del Plan Bienal Convocatorias FCTel.

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

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	III Trim 2018	III Trim 2019	% III Trim 2019
Solicitudes Telefónicas	8.990	13.562	49,39%
Correos Electrónicos	6.804	7.510	27,35%
Atención Presencial	106	162	0,59%
Correo Certificado	2.737	3.081	11,22%
Página Web	1.594	3.144	11,45%
Total	20.231	27.459	100,00%

Para el **III trimestre 2019** el canal más significativo es el telefónico con el **49.39%** de participación, evidenciando un aumento de 4.572 solicitudes telefónicas en comparación del **III trimestre de 2018**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2019

Canal de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Solicitudes Telefónicas	3.764	4.713	5.085	13.562
Correos Electrónicos	2.246	2.427	2.837	7.510
Atención Presencial	44	53	65	162
Correo Certificado	1.113	1.017	951	3.081
Página Web	993	1.009	1.142	3.144
Total	8.160	9.219	10.080	27.459

Para el **III trimestre 2019** se recibieron un total de **27.459** solicitudes, siendo septiembre el mes con mayor número de solicitudes atendidas, esto debido al cierre convocatorias y el proceso de solicitudes de aclaración de la Convocatoria de Medición y reconocimiento de Grupos de Investigación.

Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	III Trim 2018	III Trim 2019	% III Trim 2019
Solicitudes de Información General	17.698	22.967	83,38%
Petición	2.511	4.429	16,08%
Reclamos	6	35	0,13%
Quejas	5	12	0,04%
Sugerencias	2	2	0,01%
Denuncias	9	14	0,05%
Agradecimientos	76	85	0,31%
Total	20.307	27.544	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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Solicitudes de Información General	6.623	7.831	8.513	22.967
Petición	1.528	1.365	1.536	4.429
Reclamos	3	10	22	35
Quejas	2	6	4	12
Sugerencias	0	0	2	2
Denuncias	4	7	3	14
Agradecimientos	26	27	32	85
Total	8.186	9.246	10.112	27.544

El consolidado evidenció que el **83.38%** de las solicitudes recibidas con corte del III trimestre de 2019 corresponde a peticiones de información general, de las cuales un **94.26%** son tramitadas entre 1 y 3 días.

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

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	III Trim 2019	Porcentaje
Centros	36	24	1	0	10	71	0,3%
Convocatorias	6.211	2.596	110	1.991	1.940	12.848	46,8%
Contraseña CvLAC	84	920	5	0	98	1.107	4,0%
Formulario SIGP	266	346	3	0	43	658	2,4%
Medición	694	525	12	17	117	1.365	5,0%
Información Institucional	4.695	1.104	17	1.019	230	7.065	25,7%
Pares Evaluadores	6	13	0	0	2	21	0,1%
Publindex	35	176	1	4	26	242	0,9%
Red ScienTI	1.383	1.613	11	7	283	3.297	12,0%
Ondas	12	24	0	0	3	39	0,1%
Deducción por inversión y donación	38	44	2	6	22	112	0,4%
Exenciones de IVA	16	19	0	2	6	43	0,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	6	33	0	0	2	41	0,1%
Unidades I+D+i	11	7	0	0	4	22	0,1%
Regalías	69	66	0	35	358	528	1,9%
Total	13.562	7.510	162	3.081	3.144	27.459	100%

El **84.53%** de las solicitudes recibidas, son tipificadas como, Convocatorias, Red Scienti e Información institucional. Y el **15.47%** 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 **III 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	13.562

Tema	III Trim 2018	III Trim 2019	% III Trim 2019
Centros	4	36	0%
Convocatorias	2.036	6.211	46%
Contraseña CvLAC	45	84	1%
Formulario SIGP	19	266	2%
Medición	45	694	5%
Información Institucional	5.538	4.695	35%
Pares Evaluadores	0	6	0%
Publindex	43	35	0%
Red ScienTI	1.260	1.383	10%
Ondas	0	12	0%
Deducción por inversión y donación	0	38	0%
Exenciones de IVA	0	16	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	6	0%
Unidades I+D+i	0	11	0%
Regalías	0	69	1%
Total	8.990	13.562	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Centros	11	13	12	36
Convocatorias	1.446	2.514	2.251	6.211
Contraseña CvLAC	21	36	27	84
Formulario SIGP	24	87	155	266
Medición	47	39	608	694
Información Institucional	1.601	1.544	1.550	4.695
Pares Evaluadores	3	3	0	6
Publindex	11	10	14	35
Red ScienTI	566	409	408	1.383
Ondas	7	5	0	12
Deducción por inversión y donación	13	14	11	38
Exenciones de IVA	5	7	4	16
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	4	2	6
Unidades I+D+i	2	5	4	11
Regalías	7	23	39	69
Total	3.764	4.713	5.085	13.562



- **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	III Trim 2018	III Trim 2019	% III Trim 2019
Centros	32	24	0%
Convocatorias	1.752	2.596	35%
Contraseña CvLAC	1.121	920	12%
Formulario SIGP	143	346	5%
Medición	274	525	7%
Información Institucional	1.089	1.104	15%
Pares Evaluadores	5	13	0%
Publindex	279	176	2%
Red ScienTI	1.952	1.613	21%
Ondas	43	24	0%
Deducción por inversión y donación	47	44	1%
Exenciones de IVA	7	19	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	7	33	0%
Unidades I+D+i	9	7	0%
Regalías	44	66	1%
Total	6.804	7.510	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Centros	10	9	5	24
Convocatorias	761	941	894	2.596
Contraseña CvLAC	314	324	282	920
Formulario SIGP	49	119	178	346
Medición	73	67	385	525
Información Institucional	416	354	334	1.104
Pares Evaluadores	3	5	5	13
Publindex	53	71	52	176
Red ScienTI	478	488	647	1.613
Ondas	12	3	9	24
Deducción por inversión y donación	29	7	8	44
Exenciones de IVA	14	3	2	19
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	12	16	5	33
Unidades I+D+i	3	2	2	7
Regalías	19	18	29	66
Total	2.246	2.427	2.837	7.510

- **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	III Trim 2018	III Trim 2019	% III Trim 2019
Centros	1	1	1%
Convocatorias	41	110	68%
Contraseña CvLAC	4	5	3%
Formulario SIGP	1	3	2%
Medición	12	12	7%
Información Institucional	29	17	10%
Pares Evaluadores	0	0	0%
Publindex	1	1	1%
Red ScienTI	11	11	7%
Ondas	1	0	0%
Deducción por inversión y donación	3	2	1%
Exenciones de IVA	1	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0%
Regalías	1	0	0%
Total	106	162	100%

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Centros	0	0	1	1
Convocatorias	35	37	38	110
Contraseña CvLAC	1	0	4	5
Formulario SIGP	0	1	2	3
Medición	0	4	8	12
Información Institucional	3	7	7	17
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	0	0	1	1
Red ScienTI	4	3	4	11
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	1	1	0	2
Exenciones de IVA	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	0	0	0	0
Total	44	53	65	162

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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	III Trim 2018	III Trim 2019	% III Trim 2019
Centros	5	0	0%
Convocatorias	1.901	1.991	65%
Contraseña CvLAC	0	0	0%
Formulario SIGP	1	0	0%
Medición	7	17	1%
Información Institucional	466	1.019	33%
Pares Evaluadores	0	0	0%
Publindex	1	4	0%
Red ScienTI	2	7	0%
Ondas	0	0	0%
Deducción por inversión y donación	4	6	0%
Exenciones de IVA	2	2	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0%
Regalías	348	35	1%
Total	2.737	3.081	100%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo certificado por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Centros	0	0	0	0
Convocatorias	768	589	634	1.991
Contraseña CvLAC	0	0	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0
Medición	1	6	10	17
Información Institucional	322	408	289	1.019
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	3	1	0	4
Red ScienTI	3	0	4	7
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	1	2	3	6
Exenciones de IVA	1	0	1	2
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	14	11	10	35
Total	1.113	1.017	951	3.081



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

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos página web

Tema	III Trim 2018	III Trim 2019	% III Trim 2019
Centros	5	10	0%
Convocatorias	813	1.940	62%
Contraseña CvLAC	162	98	3%
Formulario SIGP	7	43	1%
Medición	45	117	4%
Información Institucional	176	230	7%
Pares Evaluadores	0	2	0%
Publindex	25	26	1%
Red ScienTI	336	283	9%
Ondas	6	3	0%
Deducción por inversión y donación	5	22	1%
Exenciones de IVA	2	6	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	2	0%
Unidades I+D+i	3	4	0%
Regalías	7	358	11%
Total	1.594	3.144	100%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Centros	2	0	8	10
Convocatorias	686	641	613	1.940
Contraseña CvLAC	33	33	32	98
Formulario SIGP	1	11	31	43
Medición	5	5	107	117
Información Institucional	71	85	74	230
Pares Evaluadores	2	0	0	2
Publindex	8	13	5	26
Red ScienTI	70	102	111	283
Ondas	0	1	2	3
Deducción por inversión y donación	12	4	6	22
Exenciones de IVA	0	0	6	6
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	1	0	2
Unidades I+D+i	3	1	0	4
Regalías	99	112	147	358
Total	993	1.009	1.142	3.144

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
III Trim 2018	2.533
III Trim 2019	4.492

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

Correos Escalonados	Correos
Julio	1.537
Agosto	1.388
Septiembre	1.567

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se mide con el total de PQRDS recibidas a III trimestre 2019 (27.459), 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 18 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, se presentaron: 9 casos extemporáneos para el mes de julio, 7 casos para el mes de agosto y el mes de septiembre se encuentra pendiente por generar el informe dado que la fecha límite es el 22 de octubre, sin embargo, en este informe se reportan 2 casos extemporáneos.

Nota: Se responden de manera extemporánea 18 casos los cuales son:

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	2	0	2	33%
	4 a 5 días	4	0	4	67%
	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		6	0	6

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días



Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	100	0	100	76%
	4 a 7 días	8	0	8	6%
	8 a 10 días	22	0	22	17%
	12 a 15 días	1	0	1	1%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	TOTAL	131	0	131	100%

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	2.567	0	2.567	64,86%
	4 a 7 días	439	0	439	11,09%
	8 a 11 días	635	0	635	16,04%
	12 a 15 días	300	0	300	7,58%
	16 a 30 días	17	0	17	0,43%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL	TOTAL	3.958	0	3.958

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	7	0	7	78%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 a 11 días	2	0	2	22%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	TOTAL	9	0	9

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	20	0	20	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		20	0	20

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	206	0	206	56%
	4 a 7 días	94	0	94	26%
	8 a 11 días	68	0	68	18%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		368	0	368

El análisis general permite evidenciar que durante el **III trimestre de 2019** se recibieron **27.459** solicitudes de las cuales atención al ciudadano respondió **22.967** es decir que, del total de solicitudes recibidas el **94.26%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 16. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Atn. Ciudadano	Total, Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	2.917	22.967	25.884	64,94%	94,26%
4 a 7 días	924	0	924	20,57%	3,37%
8 a 11 días	346	0	346	7,70%	1,26%
12 a 15 días	273	0	273	6,08%	0,99%
16 a 30 días	32	0	32	0,71%	0,12%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	4.492	22.967	27.459	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el III trimestre de 2019, se presentaron 18 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015.

Tabla 18 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

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 III trimestre de 2019.

Tabla 17 Derechos de Petición

PQRDS	III Trim 2018	III Trim 2019	% III Trim 2019
Derechos de Petición	2.511	4.429	98,60%
Reclamos	6	35	0,78%
Quejas	5	12	0,27%
Sugerencias	2	2	0,04%
Denuncias	9	14	0,31%
Total	2.533	4.492	100,00%

PQRDS	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Derechos de Petición	1.528	1.365	1.536	4.429
Reclamos	3	10	22	35
Quejas	2	6	4	12
Sugerencias	0	0	2	2
Denuncias	4	7	3	14
Total	1.537	1.388	1.567	4.492

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 III trimestre de 2019 se realizan 5 traslados de solicitudes de información a otras Entidades.

- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa (Ley 1712 de 2014, autodiagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión) debido a que se vulnera el derecho a la privacidad (Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales)**

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano para este periodo no se presentaron casos de negación de información.

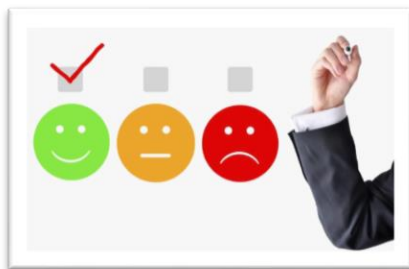
- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada (Ley 1712 de 2014, autodiagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión)**

De acuerdo con la información disponible en el área de Atención al Ciudadano correspondiente a III 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 III trimestre de 2019 se presenta a continuación:

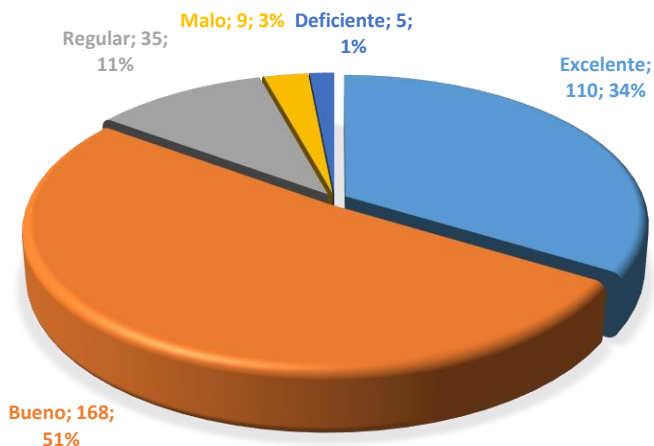


Resultados Encuestas de satisfacción

III Trimestre de 2019 (85%)

Contamos con un universo 26.079 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 327 la respondieron.

El **85%** 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	23	32%
Oportunidad	11	15%
Accesibilidad de la Información	11	15%
Calidad en la respuesta	8	11%
Tramites Largos	7	10%
Pertinencia	4	6%
Términos De Referencia Confusos	3	4%
Falta de Transparencia	2	3%
Calidez en la atención	2	3%
Falta de claridad en la Encuesta	1	1%
Falta De Conocimiento De Los Temas	0	0%
Presupuesto Insuficiente	0	0%
Total, Comentarios	72	100%
Total, encuestados	327	-

4. Conclusiones

Durante el III trimestre de 2019, la Entidad recibió un total de 27.459 requerimientos, mostrando un aumento de 7.228 en comparación con el III trimestre del año 2018, con un total de 20.231, este aumento se presentó debido a la apertura de 13 convocatorias de interés a la ciudadanía; adicional en este mismo periodo se abrieron 5 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

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

Del total de requerimientos 27.459 recibidos el canal más representativo para la ciudadanía es el telefónico con un 49.39% de participación.

El resultado de las PQRDS, donde 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 27.459 recibidos por el Atención al Ciudadano.

El 84.53% de las solicitudes recibidas, son tipificadas como, Convocatorias, Red Scienti e Información institucional. Y el 15.47% corresponden a las demás tipologías.

De las 4.492 solicitudes escalas a las áreas técnicas, el 53.9% de las solicitudes son remitidas a la Dirección de Fomento a la Investigación.

El resultado del III trimestre de 2019 evidencia que, de un total de 27.459 solicitudes recibidas, 25.884 PQRDS, que equivalen al 94.26% se respondieron de 1 a 3 días hábiles; por parte de Atención al Ciudadano se respondió el 83.38%

El resultado del III trimestre de 2019 evidencia que, de un total de 4.492 solicitudes escaladas a las áreas técnicas, 2.917 PQRDS, que equivalen al 64.9% se respondieron de 1 a 3 días hábiles por parte de las áreas técnicas.

Durante el III trimestre de 2019, la tipología de solicitudes con mayor frecuencia demanda corresponde a Convocatorias con 46.8% del total de las PQRDS que se radicaron en llegaron a la entidad.

Para el III trimestre de 2019, se presenta un aumento de 4.572 requerimientos a través del canal de Solicitudes Telefónicas, esto debido a que la ciudadanía ha generado mayor confianza y respuesta a mayor brevedad.