



El conocimiento
es de todos

Minciencias

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Atención al Ciudadano
IV Trimestre de 2019

MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS





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	8
2.2	Oportunidad de Respuesta a PQRDS	13
2.3	Comportamiento Derechos de Petición.....	15
2.4	Traslado o negación de información.....	16
3.	Resultados Satisfacción.....	17
4.	Conclusiones.....	18





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 atendidas 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 IV trimestre de 2019, la Entidad recibió un total de **20.787** requerimientos, mostrando un aumento de **714** en comparación con el IV trimestre del año 2018, con un total de **20.073**, esto se presenta por la apertura de 6 convocatorias, así mismo, estuvieron abiertas las convocatorias del Plan Bienal Convocatorias FCTel.

1. Convocatoria Expediciones Científicas Nacionales y Fortalecimiento de Colecciones Biológicas
2. Convocatoria para la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las Regiones – Docentes de Establecimientos Educativos Oficiales del Cauca
3. Nexo Global Huila
4. Convocatoria para el registro de proyectos que aspiran obtener beneficios tributarios por inversión en CTeI a partir del año 2020
5. Convocatoria para el registro de Proyectos de Empresas Altamente Innovadoras que aspiran a obtener Beneficios Tributarios por inversión en CTeI 2020
6. 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. 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.

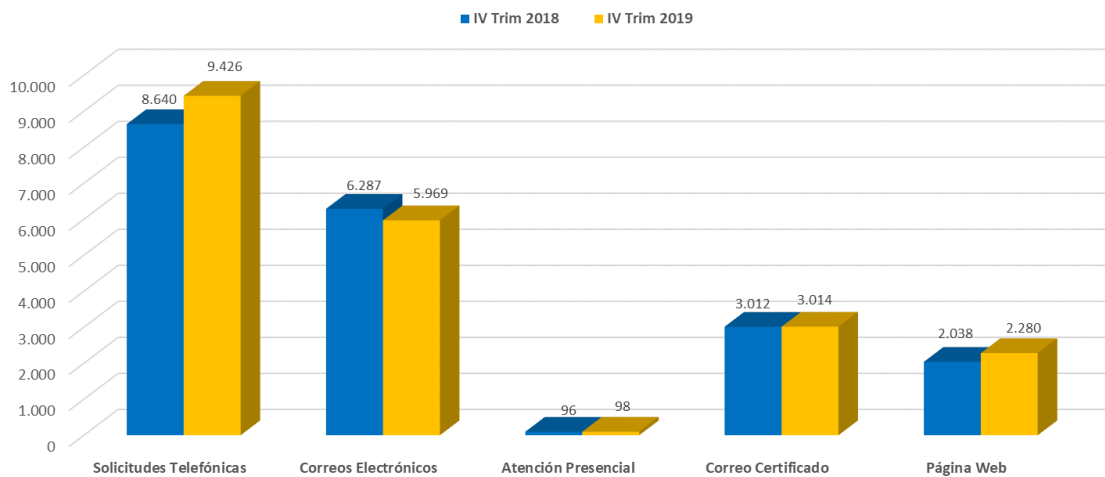




La distribución por canales para el **IV Trimestre de 2019** se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos por trimestre

Canal de Atención	IV Trím 2018	IV Trím 2019	% IV Trím 2019
Solicitudes Telefónicas	8.640	9.426	45,35%
Correos Electrónicos	6.287	5.969	28,72%
Atención Presencial	96	98	0,47%
Correo Certificado	3.012	3.014	14,50%
Página Web	2.038	2.280	10,97%
Total	20.073	20.787	100,00%



Grafica 1. Requerimientos recibidos por trimestre

Para el **IV trimestre 2019** el canal más significativo es el telefónico con el **45.35%** de participación, evidenciando un aumento de 786 solicitudes telefónicas en comparación del **IV trimestre de 2018**.

Tabla 1.1 Total de requerimientos por mes año 2019

Canal de Atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitudes Telefónicas	3.635	3.163	2.628	9.426
Correos Electrónicos	2.372	1.874	1.723	5.969
Atención Presencial	41	33	24	98
Correo Certificado	968	786	1.260	3.014
Página Web	724	686	870	2.280
Total	7.740	6.542	6.505	20.787

Para el **IV trimestre 2019** se recibieron un total de **20.787** solicitudes, siendo octubre el mes con mayor número de solicitudes atendidas, esto debido al cierre de convocatorias del Programa Nacional De Formación del Recurso Humano Para La Investigación y la Innovación.

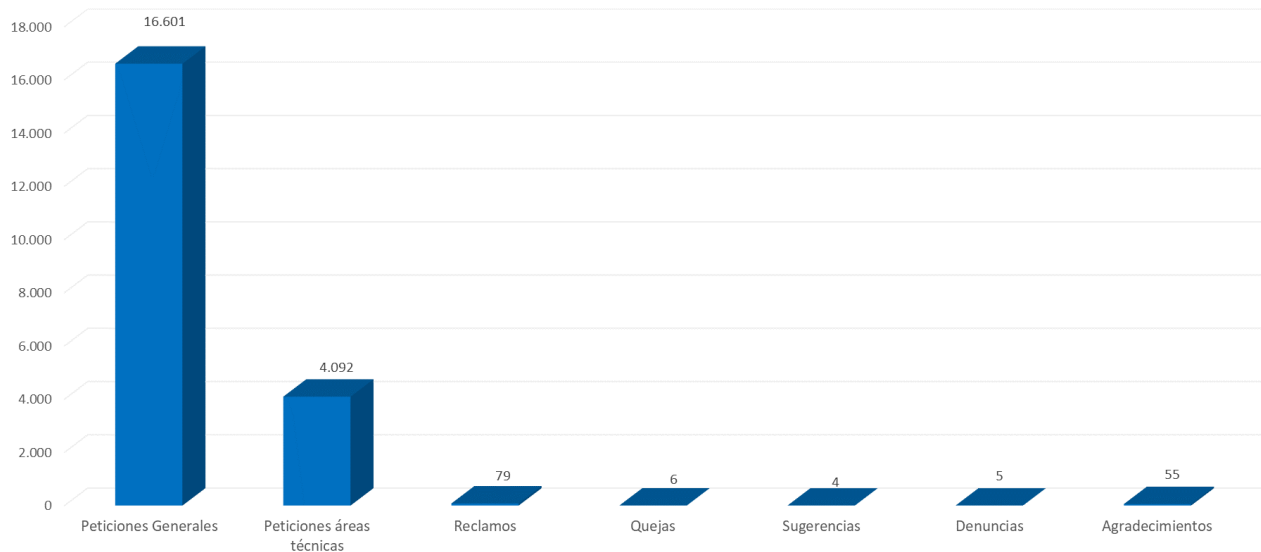
Tabla 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	IV Trím 2018	IV Trím 2019	% IV Trím 2019
Peticiones Generales	16.723	16.601	79,65%
Peticiones áreas técnicas	3.308	4.092	19,63%





Tipología	IV Trim 2018	IV Trim 2019	% IV Trim 2019
Reclamos	17	79	0,38%
Quejas	12	6	0,03%
Sugerencias	3	4	0,02%
Denuncias	10	5	0,02%
Agradecimientos	92	55	0,26%
Total	20.165	20.842	100,00%



Grafica 2. Total, de PQRDS por tipo de solicitud

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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones Generales	6.325	5.321	4.955	16.601
Peticiones áreas técnicas	1.410	1.154	1.528	4.092
Reclamos	4	61	14	79
Quejas	0	4	2	6
Sugerencias	0	1	3	4
Denuncias	1	1	3	5
Agradecimientos	10	19	26	55
Total	7.750	6.561	6.531	20.842

El consolidado evidenció que el **79.65%** de las solicitudes recibidas con corte del IV trimestre de 2019 corresponde a Peticiones generales, de las cuales un **92.38%** son tramitadas entre 1 y 3 días.



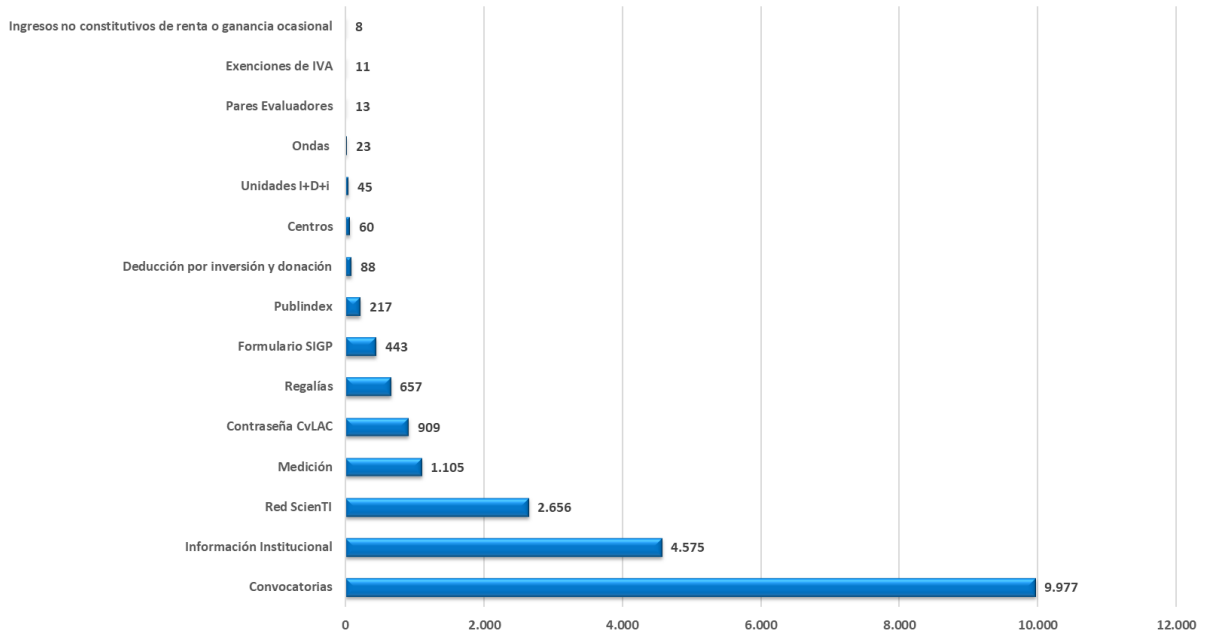


A continuación, se relaciona la totalidad de los requerimientos recibidos en el IV trimestre 2019, por tipologías:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Ventanilla	Web	Total, IV Trim 2019	Porcentaje
Centros	32	21	1	0	6	60	0,3%
Convocatorias	4.909	1964	49	1.989	1.066	9.977	48,0%
Contraseña CvLAC	73	717	4	0	115	909	4,4%
Formulario SIGP	162	251	1	1	28	443	2,1%
Medición	440	487	16	6	156	1.105	5,3%
Información Institucional	2.684	788	11	953	139	4.575	22,0%
Pares Evaluadores	6	7	0	0	0	13	0,1%
Publindex	31	169	1	1	15	217	1,0%
Red ScienTI	1.003	1445	10	2	196	2.656	12,8%
Ondas	7	12	0	0	4	23	0,1%
Deducción por inversión y donación	21	23	2	6	36	88	0,4%
Exenciones de IVA	6	4	0	1	0	11	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	5	0	0	2	8	0,0%
Unidades I+D+i	21	21	2	0	1	45	0,2%
Regalías	30	55	1	55	516	657	3,2%
Total	9.426	5969	98	3.014	2.280	20.787	100%

El **83%** de las solicitudes recibidas, son tipificadas como, Convocatorias, Red ScienTI e Información institucional. Y el **15.47%** corresponden a las demás tipologías.



Grafica 3. Total, requerimientos recibidos por tipología





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 **IV 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	9.426

Tema	IV Trim 2018	IV Trim 2019	% IV Trim 2019
Centros	4	32	0%
Convocatorias	1.001	4.909	52%
Contraseña CvLAC	7	73	1%
Formulario SIGP	7	162	2%
Medición	23	440	5%
Información Institucional	6.486	2.684	28%
Pares Evaluadores	0	6	0%
Publindex	19	31	0%
Red ScienTI	1.092	1.003	11%
Ondas	0	7	0%
Deducción por inversión y donación	0	21	0%
Exenciones de IVA	0	6	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	0%
Unidades I+D+i	0	21	0%
Regalías	1	30	0%
Total	8.640	9.426	100%

Tabla 4.1 Total requerimientos canal telefónico por mes

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Centros	11	12	9	32
Convocatorias	2.004	1.685	1220	4.909
Contraseña CvLAC	19	30	24	73
Formulario SIGP	32	95	35	162
Medición	62	86	292	440
Información Institucional	1.096	863	725	2.684
Pares Evaluadores	3	0	3	6
Publindex	15	12	4	31
Red ScienTI	366	350	287	1.003
Ondas	3	3	1	7
Deducción por inversión y donación	7	3	11	21
Exenciones de IVA	1	3	2	6
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	0	0	1
Unidades I+D+i	6	6	9	21
Regalías	9	15	6	30
Total	3.635	3.163	2.628	9.426





- **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	IV Trím 2018	IV Trím 2019	% IV Trím 2019
Centros	21	21	0%
Convocatorias	1.450	1.964	33%
Contraseña CvLAC	934	717	12%
Formulario SIGP	87	251	4%
Medición	261	487	8%
Información Institucional	961	788	13%
Pares Evaluadores	3	7	0%
Publindex	617	169	3%
Red ScienTI	1.880	1.445	24%
Ondas	24	12	0%
Deducción por inversión y donación	17	23	0%
Exenciones de IVA	9	4	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	5	0%
Unidades I+D+i	7	21	0%
Regalías	15	55	1%
Total	6.287	5.969	100%

Tabla 5.1 Total requerimientos recibidos correo electrónico por mes

Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Centros	11	7	3	21
Convocatorias	885	533	546	1.964
Contraseña CvLAC	279	244	194	717
Formulario SIGP	66	128	57	251
Medición	78	181	228	487
Información Institucional	342	239	207	788
Pares Evaluadores	2	1	4	7
Publindex	62	42	65	169
Red ScienTI	591	465	389	1.445
Ondas	4	5	3	12
Deducción por inversión y donación	5	8	10	23
Exenciones de IVA	2	2	0	4
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	2	0	5
Unidades I+D+i	10	8	3	21
Regalías	32	9	14	55
Total	2.372	1.874	1.723	5.969





- **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	IV Trim 2018	IV Trim 2019	% IV Trim 2019
Centros	0	1	1%
Convocatorias	46	49	50%
Contraseña CvLAC	6	4	4%
Formulario SIGP	1	1	1%
Medición	8	16	16%
Información Institucional	19	11	11%
Pares Evaluadores	0	0	0%
Publindex	1	1	1%
Red ScienTI	10	10	10%
Ondas	1	0	0%
Deducción por inversión y donación	3	2	2%
Exenciones de IVA	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	0	0%
Unidades I+D+i	0	2	2%
Regalías	0	1	1%
Total	96	98	100%

Tabla 6.1 Total requerimientos recibidos canal presencial por mes

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Centros	1	0	0	1
Convocatorias	23	17	9	49
Contraseña CvLAC	0	3	1	4
Formulario SIGP	1	0	0	1
Medición	5	5	6	16
Información Institucional	4	4	3	11
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	1	0	0	1
Red ScienTI	4	4	2	10
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	1	0	1	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	2	2
Regalías	1	0	0	1
Total	41	33	24	98





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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	IV Trím 2018	IV Trím 2019	% IV Trím 2019
Centros	6	0	0%
Convocatorias	1.687	1.989	66%
Contraseña CvLAC	2	0	0%
Formulario SIGP	2	1	0%
Medición	1	6	0%
Información Institucional	1.049	953	32%
Pares Evaluadores	0	0	0%
Publindex	4	1	0%
Red ScienTI	7	2	0%
Ondas	4	0	0%
Deducción por inversión y donación	3	6	0%
Exenciones de IVA	2	1	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0%
Unidades I+D+i	1	0	0%
Regalías	244	55	2%
Total	3.012	3.014	100%

Tabla 7.1 Total requerimientos recibidos correo certificado por mes

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Centros	0	0	0	0
Convocatorias	654	524	811	1.989
Contraseña CvLAC	0	0	0	0
Formulario SIGP	1	0	0	1
Medición	3	0	3	6
Información Institucional	299	233	421	953
Pares Evaluadores	0	0	0	0
Publindex	0	0	1	1
Red ScienTI	0	2	0	2
Ondas	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	0	4	2	6
Exenciones de IVA	0	1	0	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0
Regalías	11	22	22	55
Total	968	786	1.260	3.014





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

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos página web

Tema	IV Trím 2018	IV Trím 2019	% IV Trím 2019
Centros	32	6	0%
Convocatorias	1.186	1.066	47%
Contraseña CvLAC	160	115	5%
Formulario SIGP	12	28	1%
Medición	72	156	7%
Información Institucional	115	139	6%
Pares Evaluadores	1	0	0%
Publindex	59	15	1%
Red ScienTI	372	196	9%
Ondas	6	4	0%
Deducción por inversión y donación	14	36	2%
Exenciones de IVA	1	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	2	0%
Unidades I+D+i	3	1	0%
Regalías	5	516	23%
Total	2.038	2.280	100%

Tabla 8.1 Total requerimientos recibidos página web por mes

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Centros	2	3	1	10
Convocatorias	361	275	430	1.940
Contraseña CvLAC	51	46	18	98
Formulario SIGP	5	15	8	43
Medición	20	38	98	117
Información Institucional	45	48	46	230
Pares Evaluadores	0	0	0	2
Publindex	3	6	6	26
Red ScienTI	68	69	59	283
Ondas	3	0	1	3
Deducción por inversión y donación	22	6	8	22
Exenciones de IVA	0	0	0	6
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	0	0	2
Unidades I+D+i	0	1	0	4
Regalías	142	179	195	358
Total	724	686	870	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
IV Trím 2018	3.350
IV Trím 2019	4.186

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

Correos Escalonados	Correos
Octubre	1.415
Noviembre	1.221
Diciembre	1.550

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se mide con el total de PQRDS recibidas a IV trimestre 2019 (20.787), 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 12 casos reportados con extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, se presentaron: 4 casos extemporáneos 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 el 23 de enero.

Nota: Se responden de manera extemporánea 12 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	4	0	4	50%
	4 a 5 días	4	0	4	50%
	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		8	0	8

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	160	0	160	77%
	4 a 5 días	22	0	22	11%
	8 a 10 días	26	0	26	12%
	12 a 15 días	1	0	1	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	TOTAL	209	0	209	100%





Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	2.154	0	2.154	61,12%
	4 a 5 días	318	0	318	9,02%
	8 a 10 días	648	0	648	18,39%
	12 a 15 días	393	0	393	11,15%
	16 a 30 días	11	0	11	0,31%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		3.524	0	3.524

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	4	0	4	57%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	8 a 10 días	2	0	2	29%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	1	0	1	14%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		7	0	7

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	15	0	15	94%
	4 a 5 días	1	0	1	6%
	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		16	0	16

Tabla 15. Oportunidad de respuesta solicitudes sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Atención al Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	252	0	252	60%
	4 a 5 días	144	0	144	34%
	8 a 10 días	26	0	26	6%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL		422	0	422





El análisis general permite evidenciar que durante el **IV trimestre de 2019** se recibieron **20.787** solicitudes de las cuales atención al ciudadano respondió **16.601** es decir que, del total de solicitudes recibidas el **92.38%** 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	2.601	16.601	19.202	62,14%	92,38%
4 a 7 días	805	0	805	19,23%	3,87%
8 a 11 días	386	0	386	9,22%	1,86%
12 a 15 días	380	0	380	9,08%	1,83%
16 a 30 días	14	0	14	0,33%	0,07%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	4.186	16.601	20.787	100%	100,00%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el **IV trimestre de 2019**, se presentaron 12 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015.

Tabla 18 Casos con Respuesta Extemporánea

PERIODO	RADICADO	ÁREA
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 Política, Código Contencioso Administrativo o la Ley 1755 de 2015), presenta el siguiente comportamiento en el IV trimestre de 2019.

Tabla 17 Derechos de Petición

PQRDS	IV Trím 2018	IV Trím 2019	% IV Trím 2019
Derechos de Petición	3.308	4.092	91,10%
Reclamos	17	79	1,76%
Quejas	12	6	0,13%
Sugerencias	3	4	0,09%
Denuncias	10	5	0,11%
Total	3.350	4.186	93,19%

Tabla 17.1 Derechos de Petición por mes

PQRDS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Derechos de Petición	1.410	1.154	1.528	4.092
Reclamos	4	61	14	79
Quejas	0	4	2	6
Sugerencias	0	1	3	4
Denuncias	1	1	3	5
Total	1.415	1.221	1.550	4.186

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 IV 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 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 IV 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, 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 IV trimestre de 2019 se presenta a continuación:

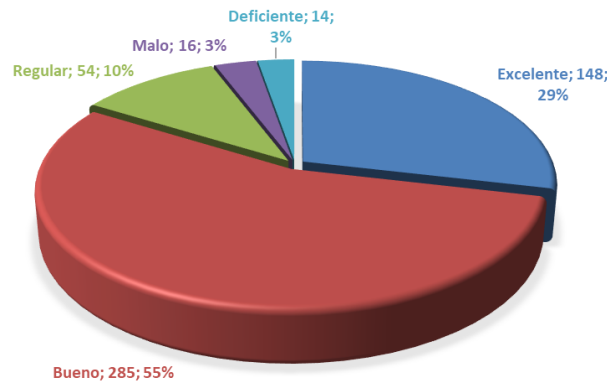


Resultados Encuestas de satisfacción

IV Trimestre de 2019 (84%)

Contamos con un universo 22.116 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 517 la respondieron.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el cuarto trimestre de 2019, el 83.8% de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por Minciencias



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

Tipología de Comentarios		
Tipología	Cantidad IV Trimestre 2019	Porcentaje
Pertinencia	34	21%
Accesibilidad de la información	33	20%





Tipología de Comentarios		
Tipología	Cantidad IV Trimestre 2019	Porcentaje
Calidad de la respuesta	32	19%
Problema Scienti / SIGP	30	18%
Oportunidad	21	13%
Trámites largos	8	5%
Calidez en la atención	4	2%
Falta de Transparencia	2	1%
Falta de claridad en la encuesta	1	1%
Total, comentarios	165	100%
Total, encuestados	517	

4. Conclusiones

Durante el IV trimestre de 2019, la Entidad recibió un total de **20.787** requerimientos, mostrando un aumento de **714** en comparación con el IV trimestre del año 2018, con un total de **20.073**, esto se presenta por la apertura de 6 convocatorias, así mismo, estuvieron abiertas las convocatorias del Plan Bienal Convocatorias FCTel.

1. Convocatoria Expediciones Científicas Nacionales y Fortalecimiento de Colecciones Biológicas
2. Convocatoria para la Formación de Capital Humano de Alto Nivel para las Regiones – Docentes de Establecimientos Educativos Oficiales del Cauca
3. Nexo Global Huila
4. Convocatoria para el registro de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en CTel a partir del año 2020
5. Convocatoria para el registro de Proyectos de Empresas Altamente Innovadoras que aspiran a obtener Beneficios Tributarios por inversión en CTel 2020
6. 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. 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

Del total de requerimientos 20.787 recibidos el canal más representativo para la ciudadanía es el telefónico con un 45.35% 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 20.787 recibidos por el Atención al Ciudadano.

El 83% de las solicitudes recibidas, son tipificadas como, Convocatorias, Información institucional y Red Scienti. Y el 17% corresponden a las demás tipologías.

De las 4.186 solicitudes escalas a las áreas técnicas, el 53% de las solicitudes son remitidas a la Dirección de Fomento a la Investigación.





El resultado del IV Trimestre de 2019 evidencia que, de un total de 20.787 solicitudes recibidas, 20.787 PQRDS, que equivalen al 92.38% se respondieron de 1 a 3 días hábiles; por parte de Atención al Ciudadano se respondió el 79.65%

El resultado del IV Trimestre de 2019 evidencia que, de un total de 4.186 solicitudes escaladas a las áreas técnicas, 2.601 PQRDS, que equivalen al 62.1% se respondieron de 1 a 3 días hábiles por parte de las áreas técnicas.

Durante el IV trimestre de 2019, la tipología de solicitudes con mayor frecuencia demanda corresponde a Convocatorias con 48% del total de las PQRDS que se radicaron en llegaron a la entidad.