



# **INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**Grupo de Atención al Ciudadano**

**Primer trimestre de 2018**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION- COLCIENCIAS**



Tabla de Contenido

1. Introducción .....	3
2. Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) .....	4
2.1 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención .....	5
2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS .....	8
3. Conclusiones .....	11



## 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, calidad 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 repuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidos en la Entidad, analizando la oportunidad en la respuesta y las causas más frecuentes de peticiones, quejas y reclamos.





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

Durante el primer trimestre de 2018, la Entidad recibió un total de **19.339** requerimientos, cuya distribución por canales se muestra a continuación:

**Tabla 1.** Total requerimientos recibidos

CANAL DE ATENCIÓN	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim 2018
Solicitudes Telefónicas	4.401	6.430	6.735	6.426	8.079	41,78%
Correos Electrónicos	11.043	18.329	9.781	5.774	6.680	34,54%
Atención Presencial	162	157	99	96	83	0,43%
Correo Certificado	3.011	2.985	2.648	3.037	2.712	14,02%
Página Web	0	0	739	1.137	1.785	9,23%
<b>Total</b>	<b>18.617</b>	<b>27.901</b>	<b>20.002</b>	<b>16.470</b>	<b>19.339</b>	<b>100,00%</b>

Para el primer trimestre se evidencia un aumento de 2.869 solicitudes realizadas, siendo el canal más significativo las solicitudes telefónicas con el 34.54% de participación. Lo que evidencia que la ciudadanía presenta preferencia por canales no presenciales.

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 el Grupo de Atención al Ciudadano muestra el siguiente comportamiento.

**Tabla 2.** Total de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim 2018
Peticiones	17.186	25.702	17.383	14.620	17.093	87,93%
Derechos de Petición	1.429	2.187	2.606	1.833	2.231	11,48%
Reclamos	1	4	7	7	5	0,03%
Quejas	0	3	1	2	2	0,01%
Sugerencias	1	1	0	0	1	0,01%
Denuncias	0	4	5	8	7	0,04%
Agradecimientos	556	823	264	93	101	0,52%
<b>Total</b>	<b>19.173</b>	<b>28.724</b>	<b>20.266</b>	<b>16.563</b>	<b>19.440</b>	<b>100,00%</b>

El consolidado evidencia que el 87.93% de las solicitudes recibidas con corte al primer trimestre de 2018 corresponde a peticiones de información general, de las cuales un 93.77% son tramitadas entre 1 y 3 días.

Se disminuyeron los agradecimientos a la entidad en 101, esto debido a que las respuestas de las PQRDS se emiten desde el módulo de Orfeo desde el mes de julio de 2017.



Análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en el primer trimestre, por tipologías muestra el siguiente comportamiento:

**Tabla 3.** Total requerimientos recibidos por tipología

Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim 2018
Centros	85	129	57	39	40	0,21%
Convocatorias	8.969	13.762	7.688	5.871	6993	36,16%
Contraseña CvLAC	1.547	2.290	1.868	1.837	1554	8,04%
Formulario SIGP	114	705	194	50	288	1,49%
Medición	459	1.388	1.379	503	336	1,74%
Información Institucional	2.990	3.254	4.921	5.722	7170	37,08%
Pares Evaluadores	24	15	20	21	17	0,09%
Publindex	1.285	1.037	406	261	352	1,82%
Red ScienTI	2.924	5.137	3.161	1.781	2084	10,78%
Ondas	49	47	17	41	46	0,24%
Deducción por inversión y donación	73	27	26	33	202	1,04%
Exenciones de IVA	16	16	11	11	21	0,11%
Renta exenta por nuevo Software	16	0	1	1	2	0,01%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	12	5	2	3	0,02%
Unidades I+D+i	26	30	23	14	7	0,04%
Regalías	35	52	225	283	224	1,16%
Total	18.617	27.901	20.002	16.470	19339	100,00%

Para el primer trimestre de 2018 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 36.16%, esto debido a que la entidad es por el medio que se financian los proyectos.

## 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 primer trimestre por canal y su tipología, donde se evidencia que el tema de mayor interés para la ciudadanía es convocatorias.

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

**Tabla 4.** Total requerimientos recibidos canal telefónico

Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim 2018
Centros	6	20	19	10	5	0,06%
Convocatorias	1810	3213	1545	910	1726	21,36%
Contraseña CvLAC	107	111	84	195	257	3,18%
Formulario SIGP	25	100	21	13	53	0,66%
Medición	113	329	301	62	48	0,59%
Información Institucional	1205	1257	3794	4742	5493	67,99%
Pares Evaluadores	0	3	8	4	2	0,02%
Publindex	128	67	31	36	34	0,42%
Red ScienTI	1006	1330	932	454	461	5,71%
Ondas	0	0	0	0	0	0,00%



Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim2018
Deducción por inversion y donacion	1	0	0	0	0	0,00%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0,00%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,00%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0,00%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,00%
Regalías	0	0	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>4.401</b>	<b>6.430</b>	<b>6.735</b>	<b>6.426</b>	8079	100,00%

- **Correos Gestionados:** Los correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

**Tabla 5.** Total requerimientos recibidos correo electrónico

Tipo	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim2018
Centros	73	107	36	24	27	0,4%
Convocatorias	5084	8660	4066	2327	2234	33,4%
CvLAC	1437	2174	1508	1075	992	14,9%
Formulario SIGP	88	605	153	34	173	2,6%
Grupos de Investigación	315	1013	992	337	207	3,1%
Institucional	814	882	539	492	1266	19,0%
Pares Evaluadores	22	11	11	14	9	0,1%
Publindex	1149	962	345	185	287	4,3%
Red ScienTI	1896	3788	2041	1190	1360	20,4%
Ondas	47	39	14	37	37	0,6%
Deducción por inversion y donacion	45	24	19	21	56	0,8%
Exenciones de IVA	16	15	11	6	14	0,2%
Renta exenta por nuevo Software	16	0	1	1	1	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	11	4	2	3	0,0%
Unidades I+D+i	26	30	23	13	7	0,1%
Regalías	10	8	18	16	7	0,1%
<b>Total</b>	<b>11.043</b>	<b>18.329</b>	<b>9.781</b>	<b>5.774</b>	6680	100,0%

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

**Tabla 6.** Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim2018
Centros	1	0	0	2	3	3,6%
Convocatorias	95	70	46	35	36	43,4%
CvLAC	2	5	1	3	4	4,8%
Formulario SIGP	0	0	1	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	28	45	27	23	13	15,7%
Institucional	13	14	6	17	9	10,8%
Pares Evaluadores	1	1	1	1	0	0,0%
Publindex	2	2	3	2	3	3,6%



Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim2018
Red ScienTI	17	15	9	8	10	12,0%
Ondas	1	0	0	0	1	1,2%
Deducción por inversion y donacion	2	3	5	3	1	1,2%
Exenciones de IVA	0	1	0	1	2	2,4%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	1	1,2%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	1	0	0,0%
Regalías	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>157</b>	<b>99</b>	<b>96</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

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

**Tabla 7.** Total requerimientos recibidos correo certificado

Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim2018
Centros	5	2	2	3	1	0,0%
Convocatorias	1.980	1.819	1.879	2.341	2.083	76,8%
CvLAC	1	0	2	2	0	0,0%
Formulario SIGP	1	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	3	1	13	20	8	0,3%
Información Institucional	958	1.101	519	384	270	10,0%
Pares Evaluadores	1	0	0	0	0	0,0%
Publindex	6	6	6	11	3	0,1%
Red ScienTI	5	4	20	7	4	0,1%
Ondas	1	8	0	2	2	0,1%
Deducción por inversion y donacion	25	0	2	3	129	4,8%
Exenciones de IVA	0	0	0	2	0	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	1	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,0%
Regalías	25	44	204	262	212	7,8%
<b>Total</b>	<b>3.011</b>	<b>2.985</b>	<b>2.648</b>	<b>3.037</b>	<b>2.712</b>	<b>100,0%</b>

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

**Tabla 8.** Total requerimientos recibidos página web

Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim2018
Centros	0	0	0	0	4	0,2%
Convocatorias	0	0	152	258	914	51,2%
CvLAC	0	0	273	562	301	16,9%
Formulario SIGP	0	0	19	3	62	3,5%
Grupos de Investigación	0	0	46	61	60	3,4%
Información Institucional	0	0	63	87	132	7,4%
Pares Evaluadores	0	0	0	2	6	0,3%



Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim 2018
Publindex	0	0	21	27	25	1,4%
Red ScienTI	0	0	159	122	249	13,9%
Ondas	0	0	3	2	6	0,3%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	6	16	0,9%
Exenciones de IVA	0	0	0	2	5	0,3%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,0%
Regalías	0	0	3	5	5	0,3%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>739</b>	<b>1.137</b>	<b>1.785</b>	<b>100,0%</b>

## 2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a primer trimestre (19.339), de acuerdo con el número de días asignado de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

Las presentes tablas evidencian, que la entidad responde las diferentes solicitudes, bajos lo plazos establecidos por la ley en un 93,77%.

Se evidencia que según la fecha inicial pactada, se muestran 51 casos reportados con posible extemporaneidad en las tablas # 9-10 y 11 que corresponden a 15 casos extemporáneos para el mes de enero. Febrero y Marzo se encuentran pendientes de la generación del informe, el cual, será actualizado al finalizar el plazo para cumplimiento de términos de las PQRDS del mes de marzo.

**Tabla 9.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	2	0	2	29%
	4 a 5 días	4	0	4	57%
	6 a 11 días	1	0	1	14%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	36	0	36	59%
	4 a 7 días	6	0	6	10%
	8 a 10 días	16	0	16	26%
	12 a 15 días	1	0	1	2%
	16 a 30 días	2	0	2	3%
	Mayor a 30	0	0	0	0%





<b>TOTAL</b>	TOTAL	61	0	61	100%
--------------	-------	----	---	----	------

**Tabla 11.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	822	0	822	44,31%
	4 a 7 días	179	0	179	9,65%
	8 a 11 días	552	0	552	29,76%
	12 a 15 días	255	0	255	13,75%
	16 a 30 días	47	0	47	2,53%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	1855	0	1855	100%

**Tabla 12.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	68	0	68	38%
	4 a 7 días	23	0	23	13%
	8 a 11 días	51	0	51	28%
	12 a 15 días	30	0	30	17%
	16 a 30 días	8	0	8	4%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>	180	0	180	100%

**Tabla 13.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	10	0	10	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%
	<b>TOTAL</b>	10	0	10	100%

**Tabla 14.** Oportunidad de respuesta solicitudes de sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
NO REQUIERE SE-GUIMIENTO	1 a 3 días	103	0	103	77%
	4 a 7 días	23	0	23	17%
	8 a 11 días	7	0	7	5%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>		133	0	133	100%

- Frecuencia de respuesta**

Hace referencia al tiempo de respuesta que tarda la entidad en responder las solicitudes independientemente de los términos de ley asignados para cada una de ellas.

Se recibieron 19.339 solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió 17.093 es decir el 93.77% se respondió de 1 a 3 días hábiles.

**Tabla 15.** Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Centro Con-tacto	Total Solicitudes	% PQRDS	% I Trim 2018
	PQRDS	General			
1 a 3 días	1041	17093	18134	46,35%	93,77%
4 a 7 días	465	0	465	20,70%	2,40%
8 a 11 días	397	0	397	17,68%	2,05%
12 a 15 días	286	0	286	12,73%	1,48%
16 a 30 días	57	0	57	2,54%	0,29%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2246</b>	<b>17093</b>	<b>19339</b>	<b>100%</b>	100,00%

**Tabla 16 Derechos de Petición:** Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (constitución, código contencioso administrativo).

PQRDS	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	% I Trim2018
Derechos de Petición	1429	2187	2606	1833	2231	99,33%
Reclamos	1	4	7	7	5	0,22%
Quejas	0	3	1	2	2	0,09%
Sugerencias	1	1	0	0	1	0,04%
Denuncias	0	4	5	8	7	0,31%
<b>Total</b>	1431	2199	2619	1850	2246	100,00%



### Tabla 17 Casos vencidos

Los casos vencidos para el mes de enero (15) para el mes de febrero (pendiente generación de informe) marzo (El reporte se consolida hasta el 25 de abril)

### 3. Conclusiones

En términos generales la entidad muestra que el desempeño de cara a los ciudadanos en cuanto a términos para responder las diferentes solicitudes se hace dentro de los plazos de ley, lo anterior soportado que durante el mes de enero se recibieron 6.345 PQRDS y el 0.01% presento vencimiento.

Por otra parte los canales de atención de mayor utilización por parte de los interesados fue el canal telefónico seguido del correo electrónico donde su tema fue sobre convocatorias e información general de la institución.