



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Grupo de Atención al Ciudadano

Vigencia 2017

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	6
3. Resultados Satisfacción	10
4. Generalidades	12



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)

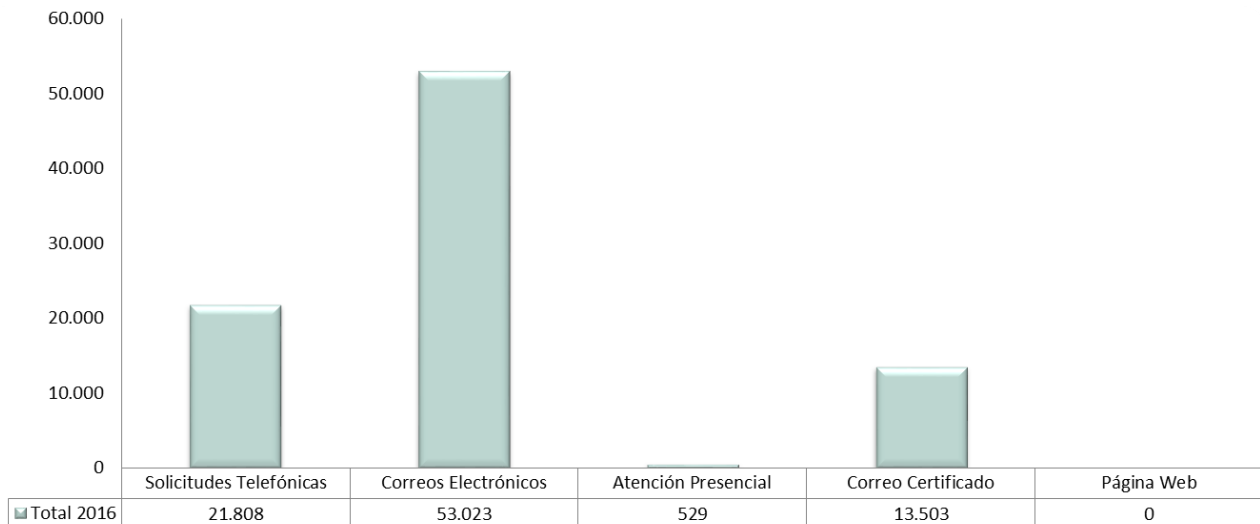
Durante la vigencia de 2017, la Entidad recibió un total de **82.990** requerimientos, durante 2016 se recibieron **88.863** mostrando una disminución de **5.873** debido a que durante el segundo semestre se puso en marcha el nuevo desarrollo para responder y radicar peticiones lo cual permite mejor funcionalidad para los ciudadanos evitando la presentación del mismo requerimiento por diferentes canales lo que genera duplicidad

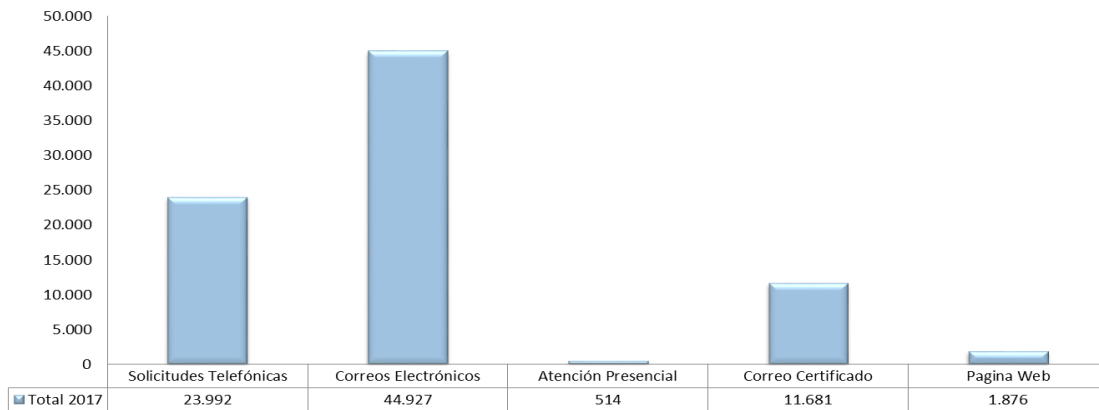
La distribución por canales para 2017 se muestra a continuación:

Tabla 1. Total requerimientos recibidos

CANAL DE ATENCIÓN	Total 2016	Total 2017	Variación
Solicitudes Telefónicas	21.808	23.992	2184
Correos Electrónicos	53.023	44.927	-8096
Atención Presencial	529	514	-15
Correo Certificado	13.503	11.681	-1822
Página Web	0	1.876	1876
Total	88.863	82.990	-5873

Grafica 1. Total de requerimientos por canal año 2016



Grafica 1. Total de requerimientos por canal año 2017


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	Total 2016	Total 2017	Variación
Peticiones	81.155	75.102	-6053
Derechos de Petición	7.661	7.844	183
Reclamos	30	19	-11
Quejas	5	7	2
Sugerencias	2	2	0
Denuncias	10	17	7
Agradecimientos	2.491	1.736	-755
Total	91.354	84.727	-6627

El consolidado evidencia que el 87% de las solicitudes recibidas en el año 2017 corresponden a peticiones de información general, de las cuales un 95.13% son tramitadas entre 1 y 3 días.

Análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2017, por tipologías muestra el siguiente comportamiento:

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

Tema	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total 2017
Centros	55	240	3	12	0	310
Convocatorias	7.478	20.137	246	8.019	410	36.290
Contraseña CvLAC	497	6.194	11	5	835	7.542
Formulario SIGP	159	880	1	1	22	1.063
Medición	805	2.657	123	37	107	3.729
Información Institucional	10.998	2.727	50	2.962	150	16.887
Pares Evaluadores	15	58	4	1	2	80
Publindex	262	2.641	9	29	48	2.989
Red ScienTI	3.722	8.915	49	36	281	13.003
Ondas	0	137	1	11	5	154
Deducción por inversión y donación	1	109	13	30	6	159
Exenciones de IVA	0	48	2	2	2	54
Renta exenta por nuevo Software	0	18	0	0	0	18
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	22	1	1	0	24
Unidades I+D+i	0	92	1	0	0	93
Regalías	0	52	0	535	8	595
Total	23.992	44.927	514	11.681	1.876	82.990

Para la vigencia del 2017 el mayor porcentaje por tipología corresponde a convocatorias con 43% del total de las PQRDS que llegaron a la entidad.

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 año 2016 y 2017 por canal y su tipología, donde se evidencia que el canal que muestra mayor preferencia para los dos años por parte de la ciudadanía, es el correo electrónico seguido por el telefónico.

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

Tabla 4. Total requerimientos recibidos canal telefónico

Tema	Total 2016	Total 2017	Variación
Centros	10	55	45
Convocatorias	10.643	7.478	-3.165
Contraseña CvLAC	923	497	-426
Formulario SIGP	60	159	99
Medición	846	805	-41
Información Institucional	4.372	10.998	6.626
Pares Evaluadores	8	15	7
Publindex	881	262	-619
Red ScienTI	4.065	3.722	-343
Ondas	0	0	0
Deducción por inversión y donación	0	1	1
Exenciones de IVA	0	0	0
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0



Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0
Regalías	0	0	0
Total	21.808	23.992	2.184

- **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

<i>Tipo</i>	<i>Total 2016</i>	<i>Total 2017</i>	<i>Variación</i>
Centros	60	240	180
Convocatorias	25.384	20.137	-5247
CvLAC	6.933	6.194	-739
Formulario SIGP	282	880	598
Grupos de Investigación	2.182	2.657	475
Institucional	3.283	2.727	-556
Pares Evaluadores	66	58	-8
Publindex	5.414	2.641	-2773
Red ScienTI	9.419	8.915	-504
Ondas	0	137	137
Deducción por inversión y donación	0	109	109
Exenciones de IVA	0	48	48
Renta exenta por nuevo Software	0	18	18
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	22	22
Unidades I+D+i	0	92	92
Regalías	0	52	52
Total	53.023	44.927	-8.096

- **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

<i>Tema</i>	<i>Total 2016</i>	<i>Total 2017</i>	<i>Variación</i>
Centros	11	3	-8
Convocatorias	330	246	-84
CvLAC	14	11	-3
Formulario SIGP	8	1	-7
Grupos de Investigación	81	123	42
Institucional	46	50	4
Pares Evaluadores	0	4	4
Publindex	9	9	0
Red ScienTI	30	49	19
Ondas	0	1	1
Deducción por inversión y donación	0	13	13
Exenciones de IVA	0	2	2
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0



Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	1
Unidades I+D+i	0	1	1
Regalías	0	0	0
Total	529	514	-15

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

Tabla 7. Total requerimientos recibidos correo certificado

<i>Tema</i>	<i>Total 2016</i>	<i>Total 2017</i>	<i>Variación</i>
Centros	0	12	12
Convocatorias	8.713	8.019	-694
CvLAC	3	5	2
Formulario SIGP	1	1	0
Grupos de Investigación	15	37	22
Información Institucional	4.715	2.962	-1.753
Pares Evaluadores	0	1	1
Publindex	16	29	13
Red ScienTI	40	36	-4
Ondas	0	11	11
Deducción por inversión y donación	0	30	30
Exenciones de IVA	0	2	2
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	1
Unidades I+D+i	0	0	0
Regalías	0	535	535
Total	13.503	11.681	-1.822

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

Tabla 8. Total requerimientos recibidos página web

<i>Tema</i>	<i>Total 2016</i>	<i>Total 2017</i>	<i>Variación</i>
Centros	0	0	0
Convocatorias	0	410	410
CvLAC	0	835	835
Formulario SIGP	0	22	22
Grupos de Investigación	0	107	107
Información Institucional	0	150	150
Pares Evaluadores	0	2	2
Publindex	0	48	48
Red ScienTI	0	281	281
Ondas	0	5	5
Deducción por inversión y donación	0	6	6
Exenciones de IVA	0	2	2
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0



Unidades I+D+i	0	0	0
Regalías	0	8	8
Total	0	1.876	1.876

2.2 Frecuencia de Respuesta a PQRDS

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 82.990 solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió 78.945 es decir el 95.13% se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 9. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Centro Contacto	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	4054	74891	78945	50,06%	95,13%
4 a 7 días	1958	0	1958	24,18%	2,36%
8 a 11 días	1051	0	1051	12,98%	1,27%
12 a 15 días	612	0	612	7,56%	0,74%
16 a 30 días	421	0	421	5,20%	0,51%
Mayor a 30	3	0	3	0,04%	0,00%
TOTAL	8099	74891	82990	100,00%	100,00%

Tabla 10 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	Total 2016	Total 2017	Variación
Derechos de Petición	7661	8.054	393
Reclamos	30	19	-11
Quejas	5	7	2
Sugerencias	2	2	0
Denuncias	10	17	7
Total	7708	8.099	391

- **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 Centro de Contacto en la vigencia 2017 se realizan 10 traslados de solicitudes de información a otras Entidades.

- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa (ley 1712 de 2014, autodiagnóstico política de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión)**



De acuerdo con la información disponible en el área de Centro de Contacto en la vigencia 2017 se realizan 1 negación de información debido a que se vulnera el derecho a la privacidad (Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales).

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

De acuerdo con la información disponible en el área de Centro de Contacto en la vigencia 2017 no se registra negación de información por inexistencia de la misma.

Para la vigencia 2018 se implementará un mecanismo que permitan cuantificar este tipo de solicitudes por parte de las áreas técnicas y/o de apoyo que participan en la emisión de respuestas.

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.

El resultado obtenido de la medición realizada en el primer semestre de 2017, se presenta a continuación:

Tabla 10 Encuestas de satisfacción

- **I Semestre de 2017 (75%)**

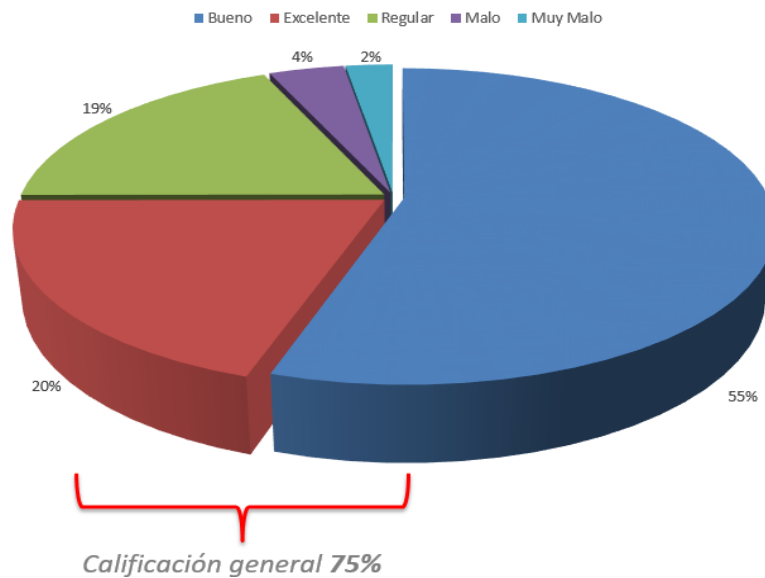
Para la aplicación de la Encuesta del primer semestre de 2017 se cuenta con un universo 34.858 contactos, de los cuales se toma la muestra representativa de acuerdo a la calculadora de la UNNE con un nivel de confianza del 95%, obteniendo un tamaño de muestra de 1.520 contactos de los cuales 611 la respondieron la encuesta, es decir un 40% de los encuestados atendieron el llamado.

El resultado de la evaluación evidencia que el 75% de los encuestados, califica el servicio de la entidad como excelente o bueno. El 18,7% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el servicio de la entidad es regular.

Un 3,9% nos percibe como malos

Los motivos por los cuales se obtiene este resultado obedecen a:

- Mejora en los aplicativos para presentarse en las convocatorias, sin embargo aún manifiestan algo de inconformidad
- Canales de atención útiles y oportunos.



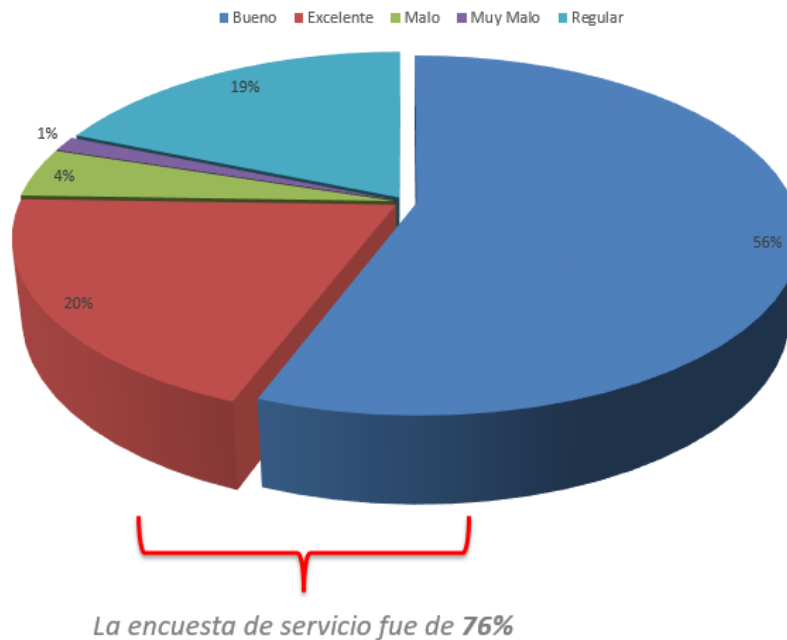
- **II Semestre de 2017 (76%)**

Para la aplicación de la Encuesta del segundo semestre de 2017 se cuenta con un universo 25.854 contactos, de los cuales se toma la muestra representativa de acuerdo a la calculadora de la UNNE con un nivel de confianza del 95%, obteniendo un tamaño de muestra 1516 contactos de los cuales 294 la respondieron la encuesta, es decir un 19,3% de los encuestados atendieron el llamado.

El resultado de la evaluación evidencia que el 76% de los encuestados, califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

Los motivos por los cuales se obtiene este resultado obedecen a:

- Mejora del canal web para radicación y seguimiento de PQRDS
- Respuestas oportunas para las convocatorias



Se evidencia una pequeña mejora en la calificación general hacia la calidad del servicio de la entidad pasando de 75% obtenido en el primer semestre a 76% para el segundo semestre. La mejora se evidencia en una variación en la percepción de muy malo y excelente donde se observa una mejora de un punto.

Se puede llegar a concluir que la aplicación de la encuesta esta impactada negativamente en cuanto al número de personas que la contestaron debido a las fechas de aplicación donde los encuestados pueden estar en vacaciones.

4. Generalidades

Para la vigencia del 2017, se disminuyeron 5.873 solicitudes respecto al año anterior con 88.863 solicitudes, esto debido a que para la medición de grupos se prestó acompañamiento a través de capacitaciones.

Para la mejora en el servicio, la entidad implemento un nuevo desarrollo tecnológico que permito la integración de las solicitudes, el cual permitió mejor trazabilidad y eficacia en el envío de las respuestas. El mencionado desarrollo, salió a producción el 4 de Julio del 2017, adicionalmente se publicó en la página el formulario web el cual permitió beneficios a la ciudadanía como copia de la solicitud realizada, anexar archivos y recibir a vuelta de correo un número de radicación que permitirá realizar seguimiento. Hay que resaltar que la entidad disminuyo el porcentaje de solicitudes con respuestas extemporáneas para el año 2017, esto gracias a sensibilizaciones dadas a los funcionarios y contratistas.