

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Grupo de Atención al Ciudadano

Primer Semestre de 2017

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

Tabla de Contenido

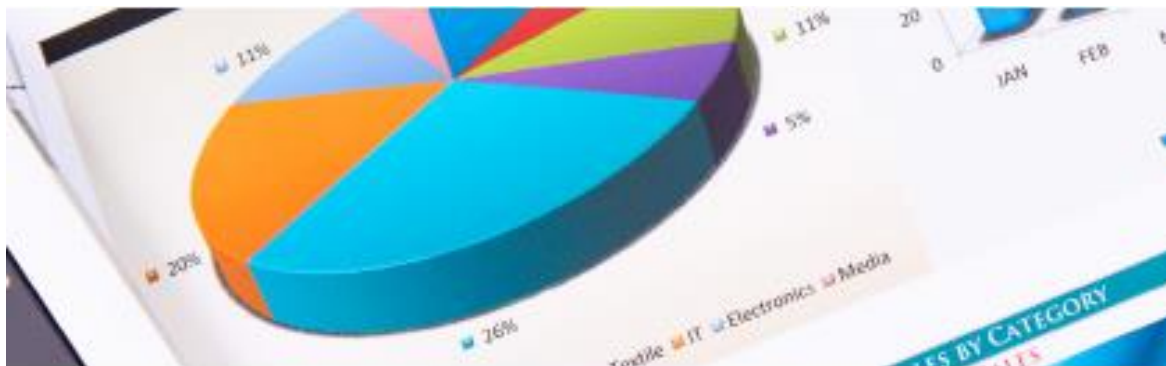
| | |
|--|----|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) | 4 |
| 2.1 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención | 5 |
| 2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS | 8 |
| 3. Resultados Satisfacción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

Así mismo se presenta el resultado del análisis de la medición de la satisfacción del usuario, a fin de identificar los aspectos más relevantes a tener en cuenta para mejorar la calidad de los servicios prestados, y procurar una respuesta coherente a las necesidades de la ciudadanía y demás grupos de interés en materia de Ciencia, Tecnología e Innovación.



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

Durante el primer semestre de 2017, la Entidad recibió un total de **46.518** requerimientos, cuya distribución por canales se muestra a continuación:

Tabla 1. Total requerimientos recibidos

| CANAL DE ATENCIÓN | I Semestre 2016 | II Semestre 2016 | I Semestre 2017 | Porcentaje I Sem. |
|-------------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------------|
| Solicitudes Telefónicas | 12.946 | 8.862 | 10.831 | 23,28% |
| Correos Electrónicos | 29.465 | 23.558 | 29.372 | 63,14% |
| Atención Presencial | 323 | 206 | 319 | 0,69% |
| Correo Certificado | 6.939 | 6.564 | 5.996 | 12,89% |
| Total | 49.673 | 39.190 | 46.518 | 100,00% |

Para el primer semestre se evidencia un incremento de 7.328 solicitudes realizadas, siendo el canal más significativo el correo electrónico con el 63.14% de participación al igual que en el semestre anterior. 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 recibidos por el Grupo de Atención al Ciudadano muestra el siguiente comportamiento.

Tabla 2. Total de PQRDS por tipo de solicitud

| TIPOLOGIA | I Semestre 2016 | II Semestre 2016 | I Semestre 2017 | Porcentaje I Sem |
|----------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|
| Peticiones | 45.931 | 35.224 | 42.888 | 89,54% |
| Derechos de Peticion | 3.723 | 3.938 | 3.616 | 7,55% |
| Reclamos | 9 | 21 | 5 | 0,01% |
| Quejas | 3 | 2 | 3 | 0,01% |
| Sugerencias | 0 | 2 | 2 | 0,00% |
| Denuncias | 7 | 3 | 4 | 0,01% |
| Agradecimientos | 1.393 | 1.098 | 1.379 | 2,88% |
| Total | 51.066 | 40.288 | 47.897 | 100,00% |

El consolidado evidencia que el 89.54% de las solicitudes recibidas con corte al primer semestre de 2017 corresponde a peticiones de información general de las cuales un 94,70% son tramitadas entre 1 y 3 días.

Se incrementaron los agradecimientos a la entidad en 281, lo que se puede evidenciar en la encuesta de satisfacción de primer semestre de 2017.

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

Tabla 3. Total requerimientos recibidos por tipología

| Tema | II Semestre 2016 | I Semestre 2017 | Porcentaje I Sem. |
|---|------------------|-----------------|-------------------|
| Centros | 33 | 214 | 0,46% |
| Convocatorias | 20820 | 22731 | 48,86% |
| Contraseña CvLAC | 3225 | 3837 | 8,25% |
| Formulario SIGP | 72 | 819 | 1,76% |
| Medición | 457 | 1847 | 3,97% |
| Información Institucional | 6441 | 6244 | 13,42% |
| Pares Evaluadores | 54 | 39 | 0,08% |
| Publindex | 4306 | 2322 | 4,99% |
| Red ScienTI | 3782 | 8061 | 17,33% |
| Ondas | 0 | 96 | 0,21% |
| Deducción por inversión y donación | 0 | 100 | 0,21% |
| Exenciones de IVA | 0 | 32 | 0,07% |
| Renta exenta por nuevo Software | 0 | 16 | 0,03% |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 0 | 17 | 0,04% |
| Unidades I+D+i | 0 | 56 | 0,12% |
| Regalías | 0 | 87 | 0,19% |
| Total | 39190 | 46518 | 100,00% |

Para el primer semestre de 2017 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 48,9%, esto debido a que la entidad abrió 16 convocatorias durante este periodo (768, 769, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789) además de la convocatoria de reconocimiento de actores del SNCTI y cerraron 14 convocatorias (751, 752, 753, 754, 755, 770, 771, 768, 774, 773, 772, 770, 776, 777) de las que el centro de contacto responde información general de los términos de referencia por sus diferentes canales.

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 semestre 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 Semestre 2016 | II Semestre 2016 | I Semestre 2017 | Porcentaje I Sem. |
|---|-----------------|------------------|-----------------|-------------------|
| Centros | 7 | 3 | 26 | 0,24% |
| Convocatorias | 6126 | 4517 | 5023 | 46,38% |
| Contraseña CvLAC | 650 | 273 | 218 | 2,01% |
| Formulario SIGP | 58 | 2 | 125 | 1,15% |
| Medición | 710 | 136 | 442 | 4,08% |
| Información Institucional | 2146 | 2226 | 2462 | 22,73% |
| Pares Evaluadores | 4 | 4 | 3 | 0,03% |
| Publindex | 378 | 503 | 195 | 1,80% |
| Red ScienTI | 2867 | 1198 | 2336 | 21,57% |
| Ondas | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Deducción por inversión y donación | 0 | 0 | 1 | 0,01% |
| Exenciones de IVA | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Renta exenta por nuevo Software | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Unidades I+D+i | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Regalías | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Total | 12.946 | 8.862 | 10.831 | 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 Semestre 2016 | II Semestre 2016 | I Semestre 2017 | Porcentaje I Sem. |
|---|-----------------|------------------|-----------------|-------------------|
| Centros | 36 | 24 | 180 | 0,6% |
| Convocatorias | 13590 | 11794 | 13744 | 46,8% |
| CvLAC | 3988 | 2945 | 3611 | 12,3% |
| Formulario SIGP | 215 | 67 | 693 | 2,4% |
| Grupos de Investigación | 1882 | 300 | 1328 | 4,5% |
| Institucional | 1258 | 2025 | 1696 | 5,8% |
| Pares Evaluadores | 16 | 50 | 33 | 0,1% |
| Publindex | 1622 | 3792 | 2111 | 7,2% |
| Red ScienTI | 6858 | 2561 | 5684 | 19,4% |
| Ondas | 0 | 0 | 86 | 0,3% |
| Deducción por inversión y donación | 0 | 0 | 69 | 0,2% |
| Exenciones de IVA | 0 | 0 | 31 | 0,1% |
| Renta exenta por nuevo Software | 0 | 0 | 16 | 0,1% |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 0 | 0 | 16 | 0,1% |

| <i>Tipo</i> | <i>I Semestre 2016</i> | <i>II Semestre 2016</i> | <i>I Semestre 2017</i> | <i>Porcentaje I Sem.</i> |
|----------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Unidades I+D+i | 0 | 0 | 56 | 0,2% |
| Regalias | 0 | 0 | 18 | 0,1% |
| Total | 29.465 | 23.558 | 29.372 | 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

| <i>Tema</i> | <i>I Semestre 2016</i> | <i>II Semestre 2016</i> | <i>I Semestre 2017</i> | <i>Porcentaje I Sem.</i> |
|---|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Centros | 5 | 6 | 1 | 0,3% |
| Convocatorias | 197 | 133 | 165 | 51,7% |
| CvLAC | 9 | 5 | 7 | 2,2% |
| Formulario SIGP | 6 | 2 | 0 | 0,0% |
| Grupos de Investigación | 61 | 20 | 73 | 22,9% |
| Institucional | 24 | 22 | 27 | 8,5% |
| Pares Evaluadores | 0 | 0 | 2 | 0,6% |
| Publindex | 3 | 6 | 4 | 1,3% |
| Red ScienTI | 18 | 12 | 32 | 10,0% |
| Ondas | 0 | 0 | 1 | 0,3% |
| Deducción por inversion y donacion | 0 | 0 | 5 | 1,6% |
| Exenciones de IVA | 0 | 0 | 1 | 0,3% |
| Renta exenta por nuevo Software | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 0 | 0 | 1 | 0,3% |
| Unidades I+D+i | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Regalias | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Total | 323 | 206 | 319 | 100% |

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

Tabla 7. Total requerimientos recibidos correo certificado

| <i>Tema</i> | <i>I Semestre 2016</i> | <i>II Semestre 2016</i> | <i>I Semestre 2017</i> | <i>Porcentaje I Sem.</i> |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Centros | 0 | 0 | 7 | 0,1% |
| Convocatorias | 4.337 | 4.376 | 3.799 | 63,4% |
| CvLAC | 1 | 2 | 1 | 0,0% |
| Formulario SIGP | 0 | 1 | 1 | 0,0% |
| Grupos de Investigación | 14 | 1 | 4 | 0,1% |
| Información Institucional | 2.547 | 2.168 | 2.059 | 34,3% |
| Pares Evaluadores | 0 | 0 | 1 | 0,0% |
| Publindex | 11 | 5 | 12 | 0,2% |

| Tema | I Semestre 2016 | II Semestre 2016 | I Semestre 2017 | Porcentaje I Sem. |
|---|-----------------|------------------|-----------------|-------------------|
| Red ScienTI | 29 | 11 | 9 | 0,2% |
| Ondas | 0 | 0 | 9 | 0,2% |
| Deducción por inversión y donación | 0 | 0 | 25 | 0,4% |
| Exenciones de IVA | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Renta exenta por nuevo Software | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Unidades I+D+i | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Regalías | 0 | 0 | 69 | 1,2% |
| Total | 6.939 | 6.564 | 5.996 | 100,0% |

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas por 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 los plazos establecidos por la ley en un 98%.

Tabla 8. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

| Plazo | Rango | PQRDS | Centro de Contacto | Total | Porcentaje |
|-------|--------------|-------|--------------------|----------|------------|
| 5 | 1 a 3 días | 21 | 0 | 21 | 46% |
| | 4 a 5 días | 24 | 0 | 24 | 52% |
| | 6 a 11 días | 1 | 0 | 1 | 2% |
| | 12 a 15 días | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | 16 a 30 días | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | Mayor a 31 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | TOTAL | | 46 | 0 | 46 |

Tabla 9. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

| Plazo | Rango | PQRDS | Centro de Contacto | Total | Porcentaje |
|-------|--------------|-------|--------------------|-------|------------|
| 10 | 1 a 3 días | 30 | 0 | 30 | 35% |
| | 4 a 7 días | 15 | 0 | 15 | 18% |
| | 8 a 10 días | 39 | 0 | 39 | 46% |
| | 12 a 15 días | 1 | 0 | 1 | 1% |
| | 16 a 30 días | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | Mayor a 31 | 0 | 0 | 0 | 0% |

| | | | | | |
|--------------|-------|----|---|----|------|
| TOTAL | TOTAL | 85 | 0 | 85 | 100% |
|--------------|-------|----|---|----|------|

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

| Plazo | Rango | PQRDS | Centro de Con- tacto | Total | Porcentaje |
|--------------|--------------|-------|-------------------------|-------|------------|
| 15 | 1 a 3 días | 1693 | 0 | 1693 | 49,56% |
| | 4 a 7 días | 467 | 0 | 467 | 13,67% |
| | 8 a 11 días | 818 | 0 | 818 | 23,95% |
| | 12 a 15 días | 429 | 0 | 429 | 12,56% |
| | 16 a 30 días | 9 | 0 | 9 | 0,26% |
| | Mayor a 31 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 3416 | 0 | 3416 | 100% |

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

| Plazo | Rango | PQRDS | Centro de Contacto | Total | Porcentaje |
|--------------|--------------|-------|--------------------|-------|------------|
| 30 | 1 a 3 días | 16 | 0 | 16 | 70% |
| | 4 a 7 días | 2 | 0 | 2 | 9% |
| | 8 a 11 días | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | 12 a 15 días | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | 16 a 30 días | 5 | 0 | 5 | 22% |
| | Mayor a 31 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 23 | 0 | 23 | 100% |

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

| Plazo | Rango | PQRDS | Centro de Contacto | Total | Porcentaje |
|--------------|--------------|-------|--------------------|-------|------------|
| 60 | 1 a 3 días | 9 | 0 | 9 | 43% |
| | 4 a 7 días | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | 8 a 11 días | 4 | 0 | 4 | 19% |
| | 12 a 15 días | 1 | 0 | 1 | 5% |
| | 16 a 30 días | 1 | 0 | 1 | 5% |
| | Mayor a 31 | 6 | 0 | 6 | 29% |
| TOTAL | | 21 | 0 | 21 | 100% |

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de sin seguimiento

| Plazo | Rango | PQRDS | Centro de Contacto | Total | Porcentaje |
|-------------------------|--------------|-----------|--------------------|-----------|-------------|
| NO REQUIERE SEGUIMIENTO | 1 a 3 días | 12 | 0 | 12 | 31% |
| | 4 a 7 días | 7 | 0 | 7 | 18% |
| | 8 a 11 días | 20 | 0 | 20 | 51% |
| | 12 a 15 días | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | 16 a 30 días | 0 | 0 | 0 | 0% |
| | Mayor a 31 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 39 | 0 | 39 | 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 46.518 solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió 42.888 es decir el 92.20% se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 14. Seguimiento al tiempo de respuesta.

| Rango | <i>Escalados</i> | <i>Centro Contacto</i> | Total Solicitudes | % PQRDS | % Total |
|--------------|------------------|------------------------|-------------------|-------------|----------------|
| | <i>PQRDS</i> | <i>General</i> | | | |
| 1 a 3 días | 1819 | 42888 | 44707 | 50,11% | 96,11% |
| 4 a 7 días | 972 | 0 | 972 | 26,78% | 2,09% |
| 8 a 11 días | 462 | 0 | 462 | 12,73% | 0,99% |
| 12 a 15 días | 229 | 0 | 229 | 6,31% | 0,49% |
| 16 a 30 días | 146 | 0 | 146 | 4,02% | 0,31% |
| Mayor a 31 | 2 | 0 | 2 | 0,06% | 0,00% |
| TOTAL | 3630 | 42888 | 46518 | 100% | 100,00% |

Tabla 15 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 Semestre 2016 | II Semestre 2016 | I Semestre 2017 | Porcentaje |
|----------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------|
| Derechos de Petición | 3723 | 3938 | 3616 | 99,61% |
| Reclamos | 9 | 21 | 5 | 0,14% |
| Quejas | 3 | 2 | 3 | 0,08% |
| Sugerencias | 0 | 2 | 2 | 0,06% |
| Denuncias | 7 | 3 | 4 | 0,11% |
| Total | 3742 | 3966 | 3630 | 100% |

Tabla 16 Casos vencidos Casos respondidos de manera extemporánea

| Periodo | Número caso | Fecha de la solicitud | Área |
|--------------|--|-----------------------|---|
| ENERO | OAC - 15638 | 03/01/2017 | Dirección Desarrollo Tecnológico e Innovación |
| | OAC - 15551 | 02/01/2017 | Dirección Mentalidad y Cultura para la CTel |
| | OAC - 15636 | 03/01/2017 | Dirección Desarrollo Tecnológico e Innovación |
| FEBRERO | OAC - 18028 | 27-feb-17 | Secretaria General |
| | OAC - 18025 | 27-feb-17 | Dirección Fomento a la Investigación |
| MARZO | OAC - 19836 | 30-mar-17 | Dirección Desarrollo Tecnológico e Innovación |
| | OAC - 18927 | 13-mar-17 | Dirección Desarrollo Tecnológico e Innovación |
| | OAC - 19921 | 31-mar-17 | Dirección Fomento a la Investigación |
| | OAC - 18415 | 06-mar-17 | Secretaría General |
| | OAC - 19244 | 19-mar-17 | Secretaria General |
| | OAC - 18192 | 01-mar-17 | Oficina TIC |
| | OAC - 19804 | 30-mar-17 | Dirección Fomento a la Investigación |
| | OAC - 19904 | 31-mar-17 | Dirección Fomento a la Investigación |
| ABRIL | OAC - 20445 | 10-abr-17 | Dirección Desarrollo Tecnológico e Innovación |
| | OAC - 20481 | 10-abr-17 | Secretaria General |
| | OAC - 20589 | 13-abr-17 | Dirección Fomento a la Investigación |
| | OAC - 21157 | 26-abr-17 | Dirección general |
| | OAC - 19975 | 02-abr-17 | Dirección Fomento a la Investigación |
| | OAC - 20292 | 06-abr-17 | Dirección Fomento a la Investigación |
| MAYO | No hubo casos vencidos para este periodo | | |
| JUNIO | Aun no se puede generar el informe | | |

- **Nota:** junio, aun no se ha generado el informe ya que los casos que abrieron el 30 de junio tienen fecha límite de respuesta el 25 de julio de 2017.

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 17 Encuestas de satisfacción

Periodo presentado

Contamos con un universo 34.858 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron 1.520 contactos de los cuales 611 la respondieron, es decir un 40% atendieron nuestro llamado

El 75% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno

4. Generalidades

El Grupo de Atención al Ciudadano se reconoce, dentro y fuera de la Entidad, como un medio de consulta permanente; durante el año 2016 se concentró en apoyar a las áreas técnicas en cuanto al seguimiento y control de las solicitudes para así lograr una mejora significativa en los tiempos de respuesta en términos de oportunidad, cumplimiento para lograr un continuo mejoramiento al servicio de los usuarios.

Buscando cercanía con la comunidad se viene adelantando capacitaciones a las instituciones educativas y centros de investigación sobre la plataforma Scienti y trámites de la entidad.

El presente informe evidencia un incremento semestre a semestre en PQRDS para lo cual la entidad dispone de una oficina de atención al ciudadano que da soporte a las mismas. Para la mejora en el servicio, la entidad busca implementar un nuevo desarrollo tecnológico que permitirá la integración de las solicitudes, el cual va a permitir mejor trazabilidad y eficacia en el envío de las respuestas. El mencionado desarrollo, estará en producción en el mes de Julio del presente año, adicionalmente se hacen ajustes al formulario web el cual permitirá 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.

Elaboró: **SPAGUILAR**
Centro de Contacto

Revisó: **MLARENAS**
Centro de Contacto