



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Grupo de Atención al Ciudadano

Cuarto trimestre 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.





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

Durante el cuarto trimestre de 2017, la Entidad recibió un total de **16.470** 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	Total 2017	% IV Trim 2017
Solicitudes Telefónicas	4.401	6.430	6.735	6.426	23.992	28,91%
Correos Electrónicos	11.043	18.329	9.781	5.774	44.927	54,14%
Atención Presencial	162	157	99	96	514	0,62%
Correo Certificado	3.011	2.985	2.648	3.037	11.681	14,08%
Página Web	0	0	739	1.137	1.876	2,26%
Total	18.617	27.901	20.002	16.470	82.990	100,00%

Para el cuarto trimestre se evidencia una disminución de 3.532 solicitudes realizadas, siendo el canal más significativo el correo electrónico con el 54.14% de participación al igual que en el trimestre 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 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	Total 2017	% IV Trim 2017
Peticiones	17.186	25.702	17.383	14.620	81.155	86,16%
Derechos de Petición	1.429	2.187	2.606	1.833	7.661	13,20%
Reclamos	1	4	7	7	30	0,09%
Quejas	0	3	1	2	5	0,00%
Sugerencias	1	1	0	0	2	0,00%
Denuncias	0	4	5	8	10	0,02%
Agradecimientos	556	823	264	93	2.491	0,53%
Total	19.173	28.724	20.266	16.563	91.354	100,00%

El consolidado evidencia que el 86.16% de las solicitudes recibidas con corte al cuarto trimestre de 2017 corresponde a peticiones de información general, de las cuales un 89.68% son tramitadas entre 1 y 3 días.

Se disminuyeron los agradecimientos a la entidad en 171, esto debido a que las respuestas de las PQRDS se emiten desde el módulo de Orfeo desde el mes de julio.



Análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en el tercer 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	Total 2017	Porcentaje
Centros	85	129	57	39	310	0,37%
Convocatorias	8.969	13.762	7.688	5.871	36290	43,73%
Contraseña CvLAC	1.547	2.290	1.868	1.837	7542	9,09%
Formulario SIGP	114	705	194	50	1063	1,28%
Medición	459	1.388	1.379	503	3729	4,49%
Información Institucional	2.990	3.254	4.921	5.722	16887	20,35%
Pares Evaluadores	24	15	20	21	80	0,10%
Publindex	1.285	1.037	406	261	2989	3,60%
Red ScienTI	2.924	5.137	3.161	1.781	13003	15,67%
Ondas	49	47	17	41	154	0,19%
Deducción por inversión y donación	73	27	26	33	159	0,19%
Exenciones de IVA	16	16	11	11	54	0,07%
Renta exenta por nuevo Software	16	0	1	1	18	0,02%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	12	5	2	24	0,03%
Unidades I+D+i	26	30	23	14	93	0,11%
Regalías	35	52	225	283	595	0,72%
Total	18.617	27.901	20.002	16.470	82990	100,00%

Para el cuarto trimestre de 2017 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 35.65%, esto debido a que 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 tercer 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	Total 2017	% IV Trim 2017
Centros	6	20	19	10	61	0,16%
Convocatorias	1810	3213	1545	910	7.786	14,16%
Contraseña CvLAC	107	111	84	195	564	3,03%
Formulario SIGP	25	100	21	13	164	0,20%
Medición	113	329	301	62	836	0,96%
Información Institucional	1205	1257	3794	4742	12.658	73,79%
Pares Evaluadores	0	3	8	4	18	0,06%



Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	Total 2017	% IV Trim 2017
Publindex	128	67	31	36	283	0,56%
Red ScienTI	1006	1330	932	454	3.915	7,07%
Ondas	0	0	0	0	0	0,00%
Deducción por inversión y donación	1	0	0	0	1	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%
Total	4.401	6.430	6.735	6.426	26.286	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	Total 2017	% IV Trim 2017
Centros	73	107	36	24	245	0,4%
Convocatorias	5084	8660	4066	2327	21.100	40,3%
CvLAC	1437	2174	1508	1075	6.587	18,6%
Formulario SIGP	88	605	153	34	893	0,6%
Grupos de Investigación	315	1013	992	337	2.783	5,8%
Institucional	814	882	539	492	2.916	8,5%
Pares Evaluadores	22	11	11	14	62	0,2%
Publindex	1149	962	345	185	2.725	3,2%
Red ScienTI	1896	3788	2041	1190	9.300	20,6%
Ondas	47	39	14	37	151	0,6%
Deducción por inversión y donación	45	24	19	21	120	0,4%
Exenciones de IVA	16	15	11	6	50	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	16	0	1	1	18	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	11	4	2	22	0,0%
Unidades I+D+i	26	30	23	13	96	0,2%
Regalías	10	8	18	16	55	0,3%
Total	11.043	18.329	9.781	5774	47.123	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	Total 2017	% IV Trim 2017
Centros	1	0	0	2	3	2,1%
Convocatorias	95	70	46	35	246	36,5%
CvLAC	2	5	1	3	11	3,1%
Formulario SIGP	0	0	1	0	1	0,0%
Grupos de Investigación	28	45	27	23	123	24,0%



Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	Total 2017	% IV Trim 2017
Institucional	13	14	6	17	50	17,7%
Pares Evaluadores	1	1	1	1	4	1,0%
Publindex	2	2	3	2	9	2,1%
Red ScienTI	17	15	9	8	49	8,3%
Ondas	1	0	0	0	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	2	3	5	3	13	3,1%
Exenciones de IVA	0	1	0	1	2	1,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	0	0	1	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	1	1	1,0%
Regalías	0	0	0	0	0	0,0%
Total	162	157	99	96	514	100%

- **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	Total 2017	% IV Trim 2017
Centros	5	2	2	3	12	0,1%
Convocatorias	1.980	1.819	1.879	2.341	8.019	77,1%
CvLAC	1	0	2	2	5	0,1%
Formulario SIGP	1	0	0	0	1	0,0%
Grupos de Investigación	3	1	13	20	37	0,7%
Información Institucional	958	1.101	519	384	2.962	12,6%
Pares Evaluadores	1	0	0	0	1	0,0%
Publindex	6	6	6	11	29	0,4%
Red ScienTI	5	4	20	7	36	0,2%
Ondas	1	8	0	2	11	0,1%
Deducción por inversión y donación	25	0	2	3	30	0,1%
Exenciones de IVA	0	0	0	2	2	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	1	0	1	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,0%
Regalías	25	44	204	262	535	8,6%
Total	3.011	2.985	2.648	3.037	11.681	100,0%

- **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	Total 2017	% IV Trim 2017
Centros	0	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	0	0	152	258	410	22,7%
CvLAC	0	0	273	562	835	49,4%
Formulario SIGP	0	0	19	3	22	0,3%



Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	Total 2017	% IV Trim 2017
Grupos de Investigación	0	0	46	61	107	5,4%
Información Institucional	0	0	63	87	150	7,7%
Pares Evaluadores	0	0	0	2	2	0,2%
Publindex	0	0	21	27	48	2,4%
Red ScienTI	0	0	159	122	281	10,7%
Ondas	0	0	3	2	5	0,2%
Deducción por inversion y donacion	0	0	0	6	6	0,5%
Exenciones de IVA	0	0	0	2	2	0,2%
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%
Regalias	0	0	3	5	8	0,4%
Total	0	0	739	1.137	1.876	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.

Durante el periodo en mención, se evidencia que las PQRDs fueron tramitadas de acuerdo con los plazos de ley. El plazo más común para las PQRDs que ingresan a la entidad son aquellas de interés general que se enmarcan en un plazo de 15 días.

Del total de PQRDS 16.470 se presentaron 22 vencimientos, para octubre 9 y 13 para noviembre (1 al 22 de noviembre), estas al momento del reporte se encuentra cerradas. El porcentaje de oportunidad es de 99.87% donde se evidencia tendencia estable frente al trimestre anterior.

Las presentes tablas evidencian, que la entidad responde las diferentes solicitudes bajos los plazos establecidos por la ley.

Tabla 8. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	8	0	8	100%
	4 a 5 días	0	0	0	0%
	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		8	0	8

**Tabla 9.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	23	0	23	59%
	4 a 7 días	5	0	5	13%
	8 a 10 días	11	0	11	28%
	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	39	0	39	100%

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	676	0	676	42,12%
	4 a 7 días	184	0	184	11,46%
	8 a 11 días	374	0	374	23,30%
	12 a 15 días	328	0	328	20,44%
	16 a 30 días	43	0	43	2,68%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL	1605	0	1605	100%

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	12	0	12	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	12	0	12	100%

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	15	0	15	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		15	0	15	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	72	0	72	42%
	4 a 7 días	19	0	19	11%
	8 a 11 días	74	0	74	43%
	12 a 15 días	6	0	6	4%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL		171	0	171	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 16.470 solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió 15.426 es decir el 93.66% se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 14. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Centro Contacto	Total Solicitudes	% PQRDS	% IV Trim Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	806	14620	15426	43,57%	93,66%
4 a 7 días	380	0	380	20,54%	2,31%
8 a 11 días	287	0	287	15,51%	1,74%
12 a 15 días	214	0	214	11,57%	1,30%



16 a 30 días	163	0	163	8,81%	0,99%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	1850	14620	16470	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 Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	Total 2017	% Total 2017
Derechos de Petición	1429	2187	2606	1833	8.055	99,46%
Reclamos	1	4	7	7	19	0,23%
Quejas	0	3	1	2	6	0,07%
Sugerencias	1	1	0	0	2	0,02%
Denuncias	0	4	5	8	17	0,21%
Total	1431	2199	2619	1850	8.099	100,00%

Tabla 16 Casos vencidos

Los casos vencidos para el mes de Octubre (9) para el mes de noviembre (1 al 22 de noviembre) (13), Diciembre (El reporte se consolida hasta el 23 de enero)

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

- I Semestre de 2017 (75%)**

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.

- II Semestre de 2017 (76%)**

Contamos con un universo 25.854 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron 1516 contactos de los cuales 294 la respondieron, es decir un 19,3% atendieron nuestro llamado.

El 76% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.



4. Generalidades

Para la mejora en el servicio, la entidad busca implementar un nuevo desarrollo tecnológico que permita 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 presente año, 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.