



COLCIENCIAS

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Grupo de Atención al Ciudadano

Tercer 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. Resultados Satisfacción	11
4. Generalidades	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 tercer trimestre de 2018, la Entidad recibió un total de **20.231** requerimientos, cuya distribución por canales se muestra a continuación:

Tabla 1. Total requerimientos recibidos

CANAL DE ATENCIÓN	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	6.735	6.426	8.079	12.034	8.990	44,44%
Correos Electrónicos	9.781	5.774	6.680	8.772	6.804	33,63%
Atención Presencial	99	96	83	129	106	0,52%
Correo Certificado	2.648	3.037	2.712	2.340	2.737	13,53%
Página Web	739	1.137	1.785	1.900	1.594	7,88%
Total	20.002	16.470	19.339	25.175	20.231	100,00%

Para el segundo trimestre se evidencia una disminución de **4.944** solicitudes realizadas, siendo el canal más significativo las solicitudes telefónicas con el **44.44%** 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	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Peticiones	17.383	14.620	17.093	22.889	17.698	87,15%
Derechos de Petición	2.606	1.833	2.231	2.270	2.511	12,37%
Reclamos	7	7	5	10	6	0,03%
Quejas	1	2	2	1	5	0,02%
Sugerencias	0	0	1	2	2	0,01%
Denuncias	5	8	7	3	9	0,04%
Agradecimientos	264	93	101	87	76	0,37%
Total	20.266	16.563	19.440	25.262	20.307	100,00%

El consolidado evidencia que el **87.15%** de las solicitudes recibidas con corte al tercer trimestre de 2018 corresponde a peticiones de información general, de las cuales un **94.01%** son tramitadas entre 1 y 3 días.

Se disminuyeron los agradecimientos a la entidad a 76, 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 segundo trimestre, por tipologías muestra el siguiente comportamiento:



Tabla 3. Total requerimientos recibidos por tipología

Tema	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	% III Trim 2018
Centros	57	39	40	68	47	0,23%
Convocatorias	7.688	5.871	6.993	10.030	6.543	32,34%
Contraseña CvLAC	1.868	1.837	1.554	1.847	1.332	6,58%
Formulario SIGP	194	50	288	620	171	0,85%
Medición	1.379	503	336	345	383	1,89%
Información Institucional	4.921	5.722	7.170	8.374	7.298	36,07%
Pares Evaluadores	20	21	17	19	5	0,02%
Publindex	406	261	352	422	349	1,73%
Red ScienTI	3.161	1.781	2.084	2.986	3.561	17,60%
Ondas	17	41	46	63	50	0,25%
Deducción por inversión y donación	26	33	202	112	59	0,29%
Exenciones de IVA	11	11	21	11	11	0,05%
Renta exenta por nuevo Software	1	1	2	3	1	0,00%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	2	3	0	9	0,04%
Unidades I+D+i	23	14	7	7	12	0,06%
Regalías	225	283	224	268	400	1,98%
Total	20.002	16.470	19.339	25.175	20.231	100,00%

Para el tercer trimestre de 2018 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 32.34%, 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 segundo trimestre por canal de atención y su tipología.

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

Tabla 4. Total requerimientos recibidos canal telefónico

Tema	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Centros	19	10	5	14	4	0,04%
Convocatorias	1545	910	1726	3872	2036	22,65%
Contraseña CvLAC	84	195	257	168	45	0,50%
Formulario SIGP	21	13	53	74	19	0,21%
Medición	301	62	48	67	45	0,50%
Información Institucional	3794	4742	5493	6844	5538	61,60%
Pares Evaluadores	8	4	2	4	0	0,00%
Publindex	31	36	34	62	43	0,48%
Red ScienTI	932	454	461	929	1260	14,02%
Ondas	0	0	0	0	0	0,00%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0	0,00%



Tema	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
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%
Regalias	0	0	0	0	0	0,00%
Total	6.735	6.426	8.079	12.034	8.990	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	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Centros	36	24	27	32	32	0,4%
Convocatorias	4066	2327	2234	3351	1752	33,0%
CvLAC	1508	1075	992	1419	1121	15,9%
Formulario SIGP	153	34	173	509	143	3,7%
Grupos de Investigación	992	337	207	234	274	3,2%
Institucional	539	492	1266	1031	1089	15,2%
Pares Evaluadores	11	14	9	11	5	0,1%
Publindex	345	185	287	319	279	4,0%
Red ScienTI	2041	1190	1360	1715	1952	22,6%
Ondas	14	37	37	55	43	0,6%
Deducción por inversión y donación	19	21	56	39	47	0,6%
Exenciones de IVA	11	6	14	9	7	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	1	1	1	1	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	2	3	0	7	0,0%
Unidades I+D+i	23	13	7	4	9	0,1%
Regalias	18	16	7	43	44	0,4%
Total	9.781	5.774	6.680	8.772	6.804	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	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Centros	0	2	3	2	1	1,9%
Convocatorias	46	35	36	59	41	42,8%
CvLAC	1	3	4	3	4	3,5%
Formulario SIGP	1	0	0	3	1	1,3%
Grupos de Investigación	27	23	13	14	12	12,3%
Institucional	6	17	9	26	29	20,1%
Pares Evaluadores	1	1	0	0	0	0,0%
Publindex	3	2	3	2	1	1,9%
Red ScienTI	9	8	10	13	11	10,7%



Tema	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Ondas	0	0	1	0	1	0,6%
Deducción por inversión y donación	5	3	1	5	3	2,8%
Exenciones de IVA	0	1	2	0	1	0,9%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	1	0	0	0,3%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	1	0	2	0	0,6%
Regalías	0	0	0	0	1	0,3%
Total	99	96	83	129	106	100%

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

Tabla 7. Total requerimientos recibidos correo certificado

Tema	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Centros	2	3	1	5	5	0,1%
Convocatorias	1.879	2.341	2.083	1.764	1.901	73,8%
CvLAC	2	2	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	1	0,0%
Grupos de Investigación	13	20	8	0	7	0,2%
Información Institucional	519	384	270	287	466	13,1%
Pares Evaluadores	0	0	0	1	0	0,0%
Publindex	6	11	3	0	1	0,1%
Red ScienTI	20	7	4	5	2	0,1%
Ondas	0	2	2	2	0	0,1%
Deducción por inversión y donación	2	3	129	55	4	2,4%
Exenciones de IVA	0	2	0	1	1	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	1	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,0%
Regalías	204	262	212	220	348	10,0%
Total	2.648	3.037	2.712	2.340	2.737	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	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Centros	0	0	4	15	5	0,5%
Convocatorias	152	258	914	984	813	51,4%
CvLAC	273	562	301	257	162	13,6%
Formulario SIGP	19	3	62	34	7	2,0%
Grupos de Investigación	46	61	60	30	45	2,6%
Información Institucional	63	87	132	186	176	9,4%
Pares Evaluadores	0	2	6	3	0	0,2%
Publindex	21	27	25	39	25	1,7%



Tema	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Red ScienTI	159	122	249	324	336	17,2%
Ondas	3	2	6	6	6	0,3%
Deducción por inversión y donación	0	6	16	13	5	0,6%
Exenciones de IVA	0	2	5	1	2	0,2%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	2	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	2	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	1	3	0,1%
Regalías	3	5	5	5	7	0,3%
Total	739	1.137	1.785	1.900	1.594	100,0%

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a segundo trimestre (20.231), de acuerdo con el número de días asignado de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

Se evidencia que según la fecha inicial pactada los 14 casos reportados con posible extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, 5 casos extemporáneos para el mes de julio, 9 casos para el mes de agosto, el mes de septiembre se encuentra pendiente ya que la fecha límite es 22 de octubre.

Tabla 9. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	10	0	10	71%
	4 a 5 días	3	0	3	21%
	6 a 11 días	1	0	1	7%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	14	0	14	100%

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	66	0	66	63%
	4 a 7 días	10	0	10	10%
	8 a 10 días	26	0	26	25%
	12 a 15 días	3	0	3	3%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	105	0	105	100%	

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
-------	-------	-------	--------------------	-------	------------



15	1 a 3 días	1134	0	1134	55,10%
	4 a 7 días	209	0	209	10,16%
	8 a 11 días	438	0	438	21,28%
	12 a 15 días	267	0	267	12,97%
	16 a 30 días	10	0	10	0,49%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL	2058	0	2058	100%

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	13	0	13	87%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 a 11 días	1	0	1	7%
	12 a 15 días	1	0	1	7%
	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 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	13	0	13	81%
	4 a 7 días	2	0	2	13%
	8 a 11 días	1	0	1	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	16	0	16	100%

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes de sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
Solicitudes de Aclaración	1 a 3 días	86	0	86	26%
	4 a 7 días	143	0	143	44%
	8 a 11 días	96	0	96	30%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	325	0	325	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 **20.231** solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió **17.698** es decir el **94.01%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 15. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Centro Contacto	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	1322	17698	19020	52,19%	94,01%
4 a 7 días	658	0	658	25,98%	3,25%
8 a 11 días	269	0	269	10,62%	1,33%
12 a 15 días	226	0	226	8,92%	1,12%
16 a 30 días	58	0	58	2,29%	0,29%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	2533	17698	20231	100%	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	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	Porcentaje
Derechos de Petición	2606	1833	2231	2270	2511	99,13%
Reclamos	7	7	5	10	6	0,24%
Quejas	1	2	2	1	5	0,20%
Sugerencias	0	0	1	2	2	0,08%
Denuncias	5	8	7	3	9	0,36%
Total	2619	1850	2246	2286	2533	100,00%

Tabla 17 Casos vencidos

Los casos vencidos para el mes de julio (5) para el mes de agosto (9) y septiembre (El reporte se consolida hasta el 22 de octubre)

Periodo	Numero Radicado Orfeo Entrada	Área
Julio	20182040276492	Secretaría General
	20182440278842	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182040292352	Dirección de Mentalidad y cultura
	20182430301372	Secretaría General
	20182430302572	Dirección de Fomento a la Investigación



Periodo	Numero Radicado Orfeo Entrada	Área
Agosto	20182440308162	Secretaría General
	20182430314802	Dirección de Mentalidad y cultura
	20182430323662	Secretaría General
	20182040324872	Dirección General
	20182040325812	Dirección General
	20182040326242	Dirección General
	20182430327212	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182040331412	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
	20182040332212	Dirección General

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 trimestralmente.

El resultado obtenido de la medición realizada en el tercer trimestre de 2018, se presenta a continuación:

Tabla 18 Encuestas de satisfacción

III Trimestre de 2018 (%)

Contamos con un universo 20.231 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvieron 1514 contactos de los cuales respondieron la encuesta 340.

El 75.6% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

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 de tercer trimestre de 2018 se realizan 21 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 Centro de Contacto para este periodo no se realizó negación

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 Centro de Contacto en la vigencia del tercer trimestre de 2018 se registra 1 negación de información por inexistencia de la misma

4. Generalidades

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.

Por otra parte los canales de atención de mayor utilización por parte de los interesados fue el canal telefónico 46.06% seguido del correo electrónico 33.30% donde su tema fue sobre convocatorias e información general de la institución.