



El conocimiento
es de todos

Colciencias

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Grupo de Atención al Ciudadano

Cuarto 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	9
3.	Resultados Satisfacción.....	12
4.	Generalidades	13



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 2018, la Entidad recibió un total de **20.073** requerimientos, cuya distribución por canales se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos

CANAL DE ATENCIÓN	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	8.079	12.034	8.990	8.640	43,04%
Correos Electrónicos	6.680	8.772	6.804	6.287	31,32%
Atención Presencial	83	129	106	96	0,48%
Correo Certificado	2.712	2.340	2.737	3.012	15,01%
Página Web	1.785	1.900	1.594	2.038	10,15%
Total	19.339	25.175	20.231	20.073	100,00%

Para el cuarto trimestre se evidencia una disminución de **158** solicitudes realizadas, siendo el canal más significativo las solicitudes telefónicas con el **43.04%** 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 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Peticiones	17.093	22.889	17.698	16.723	82,93%
Derechos de Petición	2.231	2.270	2.511	3.308	16,40%
Reclamos	5	10	6	17	0,08%
Quejas	2	1	5	12	0,06%
Sugerencias	1	2	2	3	0,01%
Denuncias	7	3	9	10	0,05%
Agradecimientos	101	87	76	92	0,46%
Total	19.440	25.262	20.307	20.165	100,00%

El consolidado evidencia que el **82.93%** de las solicitudes recibidas con corte al cuarto trimestre de 2018 corresponde a peticiones de información general, de las cuales un **91%** son tramitadas entre 1 y 3 días.

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

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	% IV Trim 2018
Centros	40	68	47	63	0%
Convocatorias	6.993	10.030	6.543	5.370	27%
Contraseña CvLAC	1.554	1.847	1.332	1.109	6%
Formulario SIGP	288	620	171	109	1%
Medición	336	345	383	365	2%
Información Institucional	7.170	8.374	7.298	8.630	43%
Pares Evaluadores	17	19	5	4	0%
Publindex	352	422	349	700	3%
Red ScienTI	2.084	2.986	3.561	3.361	17%
Ondas	46	63	50	35	0%
Deducción por inversión y donación	202	112	59	37	0%
Exenciones de IVA	21	11	11	12	0%
Renta exenta por nuevo Software	2	3	1	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	0	9	2	0%
Unidades I+D+i	7	7	12	11	0%
Regalías	224	268	400	265	1%
Total	19.339	25.175	20.231	20.073	100%

Para el cuarto trimestre de 2018 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 27%, 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 cuarto 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	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Centros	5	14	4	4	0,05%
Convocatorias	1726	3872	2036	1001	11,59%
Contraseña CvLAC	257	168	45	7	0,08%
Formulario SIGP	53	74	19	7	0,08%
Medición	48	67	45	23	0,27%
Información Institucional	5493	6844	5538	6486	75,07%



Tema	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Pares Evaluadores	2	4	0	0	0,00%
Publindex	34	62	43	19	0,22%
Red ScienTI	461	929	1260	1092	12,64%
Ondas	0	0	0	0	0,00%
Deducción por inversion y donacion	0	0	0	0	0,00%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0,00%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0,00%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0,00%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,00%
Regalias	0	0	0	1	0,01%
Total	8.079	12.034	8.990	8.640	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 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Centros	27	32	32	21	0,3%
Convocatorias	2234	3351	1752	1450	23,1%
CvLAC	992	1419	1121	934	14,9%
Formulario SIGP	173	509	143	87	1,4%
Grupos de Investigación	207	234	274	261	4,2%
Institucional	1266	1031	1089	961	15,3%
Pares Evaluadores	9	11	5	3	0,0%
Publindex	287	319	279	617	9,8%
Red ScienTI	1360	1715	1952	1880	29,9%
Ondas	37	55	43	24	0,4%
Deducción por inversion y donacion	56	39	47	17	0,3%
Exenciones de IVA	14	9	7	9	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	1	1	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	0	7	1	0,0%
Unidades I+D+i	7	4	9	7	0,1%
Regalias	7	43	44	15	0,2%
Total	6.680	8.772	6.804	6.287	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 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Centros	3	2	1	0	0,0%
Convocatorias	36	59	41	46	47,9%
CvLAC	4	3	4	6	6,3%
Formulario SIGP	0	3	1	1	1,0%
Grupos de Investigación	13	14	12	8	8,3%
Institucional	9	26	29	19	19,8%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Publindex	3	2	1	1	1,0%
Red ScienTI	10	13	11	10	10,4%
Ondas	1	0	1	1	1,0%
Deducción por inversión y donación	1	5	3	3	3,1%
Exenciones de IVA	2	0	1	0	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	1	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	1	1,0%
Unidades I+D+i	0	2	0	0	0,0%
Regalias	0	0	1	0	0,0%
Total	83	129	106	96	100%

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

Tabla 7. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Centros	1	5	5	6	0,2%
Convocatorias	2.083	1.764	1.901	1.687	56,0%
CvLAC	0	0	0	2	0,1%
Formulario SIGP	0	0	1	2	0,1%
Grupos de Investigación	8	0	7	1	0,0%
Información Institucional	270	287	466	1.049	34,8%
Pares Evaluadores	0	1	0	0	0,0%



Tema	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Publindex	3	0	1	4	0,1%
Red ScienTI	4	5	2	7	0,2%
Ondas	2	2	0	4	0,1%
Deducción por inversión y donación	129	55	4	3	0,1%
Exenciones de IVA	0	1	1	2	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	1	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	1	0,0%
Regalias	212	220	348	244	8,1%
Total	2.712	2.340	2.737	3.012	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 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Centros	4	15	5	32	1,6%
Convocatorias	914	984	813	1.186	58,2%
CvLAC	301	257	162	160	7,9%
Formulario SIGP	62	34	7	12	0,6%
Grupos de Investigación	60	30	45	72	3,5%
Información Institucional	132	186	176	115	5,6%
Pares Evaluadores	6	3	0	1	0,0%
Publindex	25	39	25	59	2,9%
Red ScienTI	249	324	336	372	18,3%
Ondas	6	6	6	6	0,3%
Deducción por inversión y donación	16	13	5	14	0,7%
Exenciones de IVA	5	1	2	1	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	2	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	2	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	1	3	3	0,1%
Regalias	5	5	7	5	0,2%
Total	1.785	1.900	1.594	2.038	100,0%

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a cuarto trimestre (20.073), 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 24 casos reportados con posible extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, 10 casos extemporáneos para el mes de octubre, 14 casos para el mes de noviembre, el mes de diciembre se encuentra pendiente ya que la fecha límite es 23 de enero.

Tabla 9. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	8	0	8	53%
	4 a 5 días	7	0	7	47%
	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		15	0	15

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	69	0	69	58%
	4 a 7 días	14	0	14	12%
	8 a 10 días	37	0	37	31%
	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	120	0	120	100%

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	1242	0	1242	50,04%
	4 a 7 días	310	0	310	12,49%
	8 a 11 días	559	0	559	22,52%
	12 a 15 días	347	0	347	13,98%
	16 a 30 días	24	0	24	0,97%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL		2482	0	2482

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	7	0	7	70%
	4 a 7 días	3	0	3	30%
	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	10	0	10	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	83%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 a 11 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	1	0	1	8%
	16 a 30 días	1	0	1	8%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	12	0	12	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	207	0	207	29%
	4 a 7 días	80	0	80	11%
	8 a 11 días	161	0	161	23%
	12 a 15 días	208	0	208	29%
	16 a 30 días	55	0	55	8%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	711	0	711	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 **20.073** solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió **16.723** es decir el **91%** 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	1544	16723	18267	46,09%	91,00%
4 a 7 días	676	0	676	20,18%	3,37%
8 a 11 días	489	0	489	14,60%	2,44%
12 a 15 días	468	0	468	13,97%	2,33%
16 a 30 días	173	0	173	5,16%	0,86%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	3350	16723	20073	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	I Trim 2018	II Trim 2018	III Trim 2018	IV Trim 2018	Porcentaje
Derechos de Petición	2231	2270	2511	3308	98,75%
Reclamos	5	10	6	17	0,51%
Quejas	2	1	5	12	0,36%
Sugerencias	1	2	2	3	0,09%
Denuncias	7	3	9	10	0,30%
Total	2246	2286	2533	3350	100,00%

Tabla 17 Casos vencidos

Los casos vencidos para el mes de octubre (10) para el mes de noviembre (14) y diciembre (El reporte se consolida hasta el 23 de enero)

Periodo	Numero Radicado Orfeo Entrada	Área
Octubre	20182430402352	Dirección Técnica Administrativa y Financiera
	20182430402372	Dirección General
	20182040406702	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
	20182430412192	Secretaría General

Periodo	Numero Radicado Orfeo Entrada	Área
	20182430416662	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182430419192	Dirección General
	20182040424992	Dirección de Mentalidad y cultura
	20182040425002	Dirección de Mentalidad y cultura
	20182040428542	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182040419092	Dirección General
Noviembre	20182430468562	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182040443132	Secretaría General
	20182430444272	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
	20182040470532	Dirección Técnica Administrativa y Financiera
	20182040439422	Dirección de Fomento a la Investigación

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 cuarto trimestre de 2018, se presenta a continuación:

Tabla 18 Encuestas de satisfacción

IV Trimestre de 2018 (%)

Contamos con un universo 21.323 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvieron 1,512 contactos de los cuales 1090 la respondieron.

El 79.5% 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 cuarto trimestre de 2018 se realizan 8 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 cuarto 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.