

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Grupo de Atención al Ciudadano

Vigencia 2018

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION- COLCIENCIAS

Tabla de Contenido

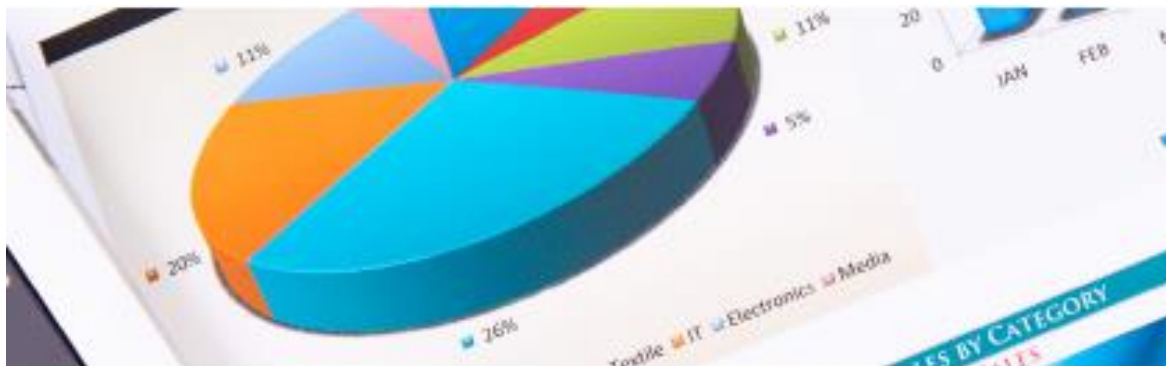
1.	Introducción.....	3
2.	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS).....	4
2.1	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención.....	6
2.2	Oportunidad en la Respuesta a PQRDS.....	9
2.3	Comportamiento Derechos de Petición.....	9
2.4	Traslado o negación de información.....	10
3.	Resultados Satisfacción.....	11
4.	Conclusiones.....	14



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 (PQRDS), 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 2018, la Entidad recibió un total de **84.818** requerimientos, mostrando un aumento de **1.828** PQRDS, frente a las recibidas durante la vigencia 2017, donde se recibieron **82.990**.

Este comportamiento se debe a que durante el segundo semestre de 2018 abrió la Convocatoria para el Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y para el reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - SNCTI, la cual es de alto interés para comunidad científica.

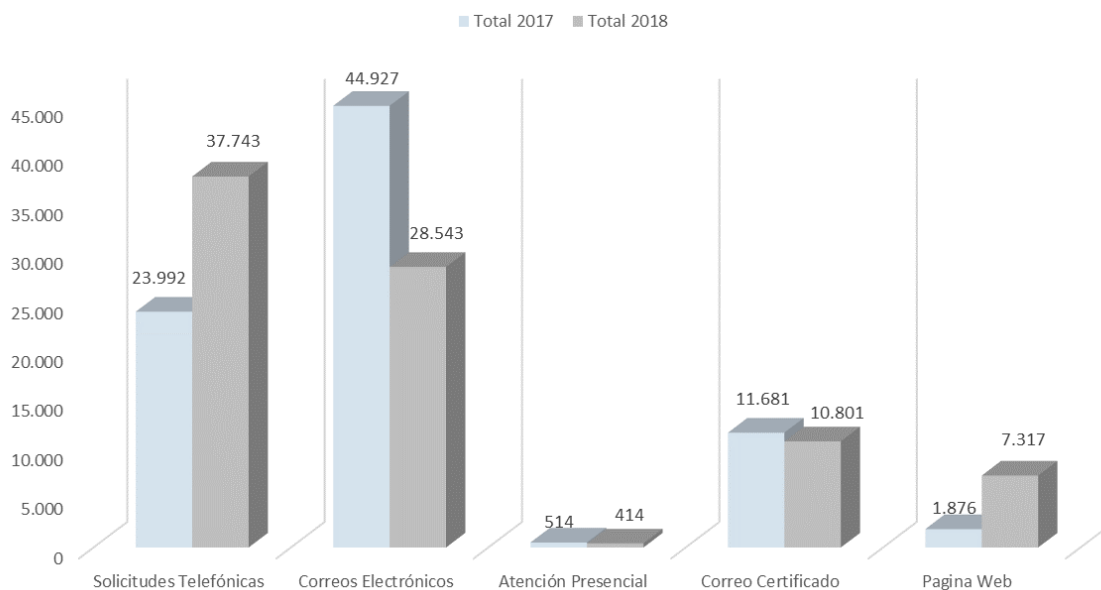
La distribución por canales para 2018 se muestra a continuación:

Tabla 1. Total, requerimientos recibidos vigencia 2018

CANAL DE ATENCIÓN	Total 2017	Total 2018	Variación
Solicitudes Telefónicas	23.992	37.743	13.751
Correos Electrónicos	44.927	28.543	-16.384
Atención Presencial	514	414	-100
Correo Certificado	11.681	10.801	-880
Página Web	1.876	7.317	5.441
Total	82.990	84.818	1.828

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

Grafica 1. Total requerimientos por canal 2017 – 2018



El resultado de las **PQRDS**, donde se relaciona la totalidad de peticiones, derechos de petición, reclamos, quejas, sugerencias y se adicionan los agradecimientos muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 2. Total de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	Total 2017	Total 2018	Variación
Peticiones	75.102	74.403	699
Derechos de Petición	7.844	10.320	-2.476
Reclamos	19	38	-19
Quejas	7	20	-13
Sugerencias	2	8	-6
Denuncias	17	29	-12
Agradecimientos	1.736	356	1.380
Total	84.727	85.174	-447

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2018, por tipologías muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 3. Total, requerimientos recibidos por tipología

Tema	Total 2017	Total 2018	Variación
Centros	310	218	92
Convocatorias	36.290	28.936	7.354
Contraseña CvLAC	7.542	5.842	1.700
Formulario SIGP	1.063	1.188	-125
Medición	3.729	1.429	2.300
Información Institucional	16.887	31.472	-14.585
Pares Evaluadores	80	45	35
Publindex	2.989	1.823	1.166
Red ScienTI	13.003	11.992	1.011
Ondas	154	194	-40
Deducción por donación	159	410	-251
Exenciones de IVA	54	55	-1
Renta exenta por nuevo Software	18	6	12
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	24	14	10
Unidades I+D+i	93	37	56
Regalías	595	1.157	-562
Total	82.990	84.818	-1.828

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

El análisis de la totalidad de los requerimientos recibidos en la vigencia 2018, por canales de atención muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 4. Total, requerimientos recibidos por canal de atención

Tema	Telefónico	Correo	Presencial	Web	Ventanilla	Total 2018
Centros	27	112	6	17	56	218
Convocatorias	8.635	8.787	182	7.435	3.897	28.936
Contraseña CvLAC	477	4.466	17	2	880	5.842
Formulario SIGP	153	912	5	3	115	1.188
Medición	183	976	47	16	207	1.429
Información Institucional	24.361	4.347	83	2.072	609	31.472
Pares Evaluadores	6	28	0	1	10	45
Publindex	158	1.502	7	8	148	1.823
Red ScienTI	3.742	6.907	44	18	1.281	11.992
Ondas	0	159	3	8	24	194
Deducción por inversión	0	159	12	191	48	410
Exenciones de IVA	0	39	3	4	9	55
Renta exenta por nuevo Software	0	2	1	1	2	6
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	11	1	0	2	14
Unidades I+D+i	0	27	2	1	7	37
Regalías	1	109	1	1.024	22	1.157
Total	37.743	28.543	414	10.801	7.317	84.818

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

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 2017 y 2018 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 5. Total, requerimientos recibidos canal telefónico

Tema	Total 2017	Total 2018	Variación
Centros	55	27	-28
Convocatorias	7478	8.635	1.157
Contraseña CvLAC	497	477	-20
Formulario SIGP	159	153	-6
Medición	805	183	-622
Información Institucional	10998	24.361	13.363
Pares Evaluadores	15	6	-9
Publindex	262	158	-104
Red ScienTI	3722	3.742	20
Ondas	0	0	0

Tema	Total 2017	Total 2018	Variación
Deducción por inversión	1	0	-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	1	1
Total	23.992	37.743	13.751

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

- **Correos Gestionados:** Los correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 6. Total requerimientos recibidos correo electrónico

Tipo	Total 2017	Total 2018	Variación
Centros	240	112	-128
Convocatorias	20137	8.787	-11.350
CvLAC	6194	4.466	-1.728
Formulario SIGP	880	912	32
Grupos de Investigación	2657	976	-1.681
Institucional	2727	4.347	1.620
Pares Evaluadores	58	28	-30
Publindex	2641	1.502	-1.139
Red ScienTI	8915	6.907	-2.008
Ondas	137	159	22
Deducción por inversión	109	159	50
Exenciones de IVA	48	39	-9
Renta exenta por nuevo Software	18	2	-16
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	22	11	-11
Unidades I+D+i	92	27	-65
Regalías	52	109	57
Total	44927	28.543	-16.384

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

- **Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en las instalaciones de Colciencias de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual.

Tabla 7. Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	Total 2017	Total 2018	Variación
Centros	3	6	3
Convocatorias	246	182	-64
CvLAC	11	17	6
Formulario SIGP	1	5	4
Grupos de Investigación	123	47	-76
Institucional	50	83	33

Tema	Total 2017	Total 2018	Variación
Pares Evaluadores	4	0	-4
Publindex	9	7	-2
Red ScienTI	49	44	-5
Ondas	1	3	2
Deducción por inversión	13	12	-1
Exenciones de IVA	2	3	1
Renta exenta por nuevo Software	0	1	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	1	0
Unidades I+D+i	1	2	1
Regalías	0	1	1
Total	514	414	-100

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

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

Tabla 8. Total, requerimientos recibidos correo certificado

Tema	Total 2017	Total 2018	Variación
Centros	12	17	5
Convocatorias	8.019	7.435	-584
CvLAC	5	2	-3
Formulario SIGP	1	3	2
Grupos de Investigación	37	16	-21
Información Institucional	2.962	2.072	-890
Pares Evaluadores	1	1	0
Publindex	29	8	-21
Red ScienTI	36	18	-18
Ondas	11	8	-3
Deducción por inversión	30	191	161
Exenciones de IVA	2	4	2
Renta exenta por nuevo Software	0	1	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	0	-1
Unidades I+D+i	0	1	1
Regalías	535	1.024	489
Total	11.681	10.801	-880

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

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

Tabla 9. Total, requerimientos recibidos página web

Tema	Total 2017	Total 2018	Variación
Centros	0	56	56
Convocatorias	410	3.897	3.487
CvLAC	835	880	45
Formulario SIGP	22	115	93
Grupos de Investigación	107	207	100
Información Institucional	150	609	459
Pares Evaluadores	2	10	8
Publindex	48	148	100
Red ScienTI	281	1.281	1.000
Ondas	5	24	19
Deducción por inversión	6	48	42
Exenciones de IVA	2	9	7
Renta exenta por nuevo Software	0	2	2
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	2	2
Unidades I+D+i	0	7	7
Regalías	8	22	14
Total	1.876	7.317	5.441

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

2.2 Oportunidad en la Respuesta a PQRDS

En este apartado se analiza el tiempo que tarda la entidad en responder las solicitudes independientemente de los términos de ley asignados para cada una de ellas.

El resultado de la vigencia 2018 evidencia que, de un total de 84.818 solicitudes recibidas, 79.534 PQRDS, que equivalen al 93.77% se respondió de 1 a 3 días hábiles por parte del equipo de Centro de Contacto.

Tabla 10. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Centro Contacto	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	5.131	74.403	79534	49,27%	93,77%
4 a 7 días	2.336	0	2336	22,43%	2,75%
8 a 11 días	1.435	0	1435	13,78%	1,69%
12 a 15 días	1.078	0	1078	10,35%	1,27%
16 a 30 días	435	0	435	4,18%	0,51%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	10.415	74.403	84818	100%	100,00%

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

2.3 Comportamiento Derechos de Petición

El consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (constitución, código contencioso administrativo), presenta un incremento de 2.316 requerimientos en la vigencia 2018, resultado que se debe a la apertura de la Convocatoria de Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SNCTI, la cual es de alto interés para comunidad científica.

Tabla 11. Derechos de Petición 2017-2018

PQRDS	Total 2017	Total 2018	Variación
Derechos de Petición	8.054	10.320	2.266
Reclamos	19	38	19
Quejas	7	20	13
Sugerencias	2	8	6
Denuncias	17	29	12
Total	8.099	10.415	2.316

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

2.4 Traslado o negación de información

El seguimiento implementado por la Entidad a los requerimientos que son trasladados a otras Entidades o que no son contestadas por falta de información o porque vulnera el derecho a la privacidad, muestra el siguiente comportamiento en la vigencia 2018:

- **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 del año 2018 se [registran](#) 41 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 de información.

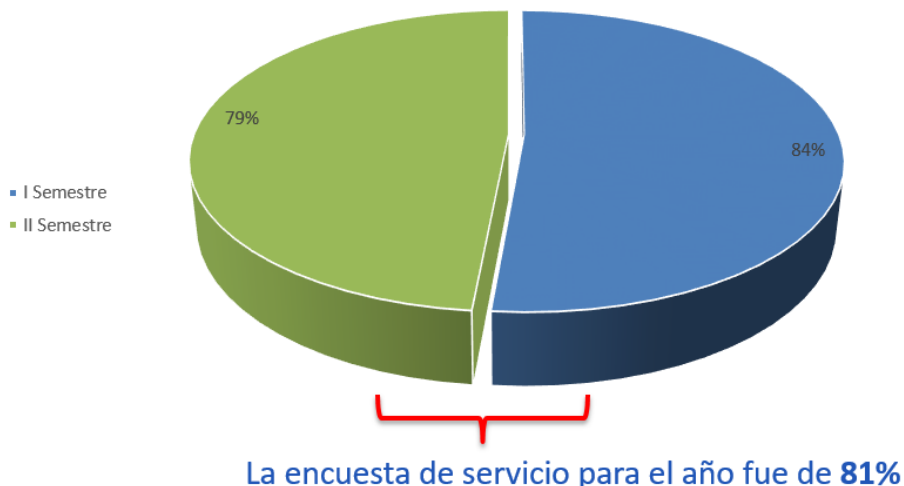
- **Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada (ley 1712 de 2014, autodiagnóstico político de transparencia y acceso a la información Modelo Integrado de Planeación y Gestión)**

De acuerdo con la información disponible en el área de Centro de Contacto en la vigencia del año 2018 se registran 9 solicitudes con negación de información por inexistencia de la misma.

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 presenciales y virtuales.

Para el cierre de la vigencia el resultado de la satisfacción es del **81%**, que corresponde al promedio obtenido de los resultados del primer y segundo semestre de 2018:



El resultado obtenido de la medición realizada en cada semestre de 2018, se presenta a continuación:

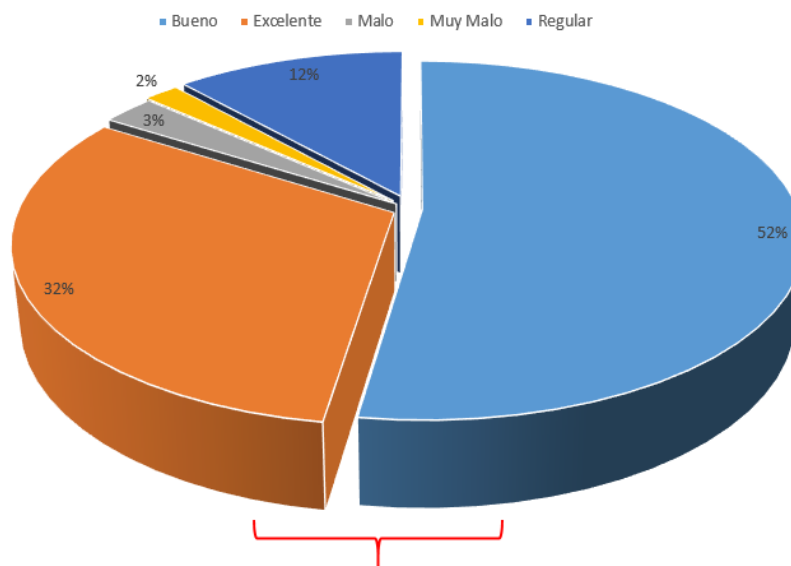
- **I Semestre de 2018 (84%)**

De un universo de 44.514 contactos correspondientes a los usuarios atendidos entre el I trimestre (19,339) y II trimestre (25,175), se toma una muestra representativa con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%, que de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey determina la necesidad de aplicar la encuesta a 1.524 contactos de los cuales 674 la respondieron.

El resultado de la evaluación evidencia que el 84% de los encuestados califica el servicio de la entidad entre excelente y bueno. El 12% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el servicio de la entidad es regular. Un 3% 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.



La encuesta de servicio fue de 84%

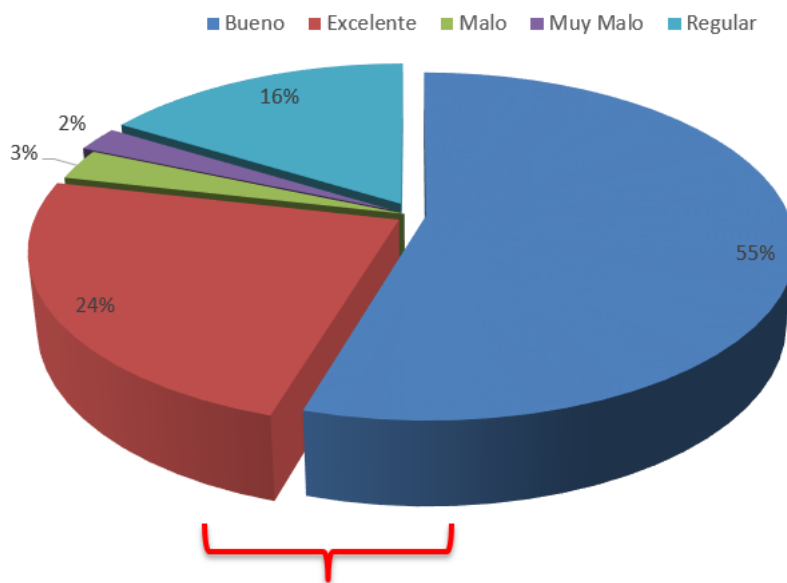
- **II Semestre de 2018 (79.5%)**

De un universo 46.498 contactos, correspondientes a los usuarios atendidos entre el III y IV trimestre de se toma una muestra representativa con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 3%, que de acuerdo con la calculadora Survey Monkey determina la necesidad de aplicar la encuesta a 1.779 contactos de los cuales 1.430 la respondieron.

El resultado de la evaluación evidencia que el 79% de los encuestados, califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

Los motivos a la disminución obedecen a la publicación de bancos de elegibles y a la espera por parte de los ciudadanos para saber quiénes será financiados por las convocatorias de la entidad. Sin embargo, los ciudadanos valoran.

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



La encuesta de servicio fue de **79%**

El comparativo de las causas de insatisfacción identificadas entre el primer semestre de 2018 y el segundo semestre de 2018 muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 12. Variación causas de Insatisfacción Vigencia 2017-2018

Tipología	I Sem 2018	II Sem 2018	Porcentaje I Sem 2018	Porcentaje II Sem 2018	Diferencia
Problema Scienti / SIGP	8	66	14%	28%	14%
Presupuesto Insuficiente	14	55	25%	24%	-1%
Tramites Largos	6	35	11%	15%	5%
Poco Cálidos	11	28	19%	12%	-7%
Falta De Transparencia	8	22	14%	9%	-5%
Términos De Referencia Confusos	8	14	14%	6%	-8%
Falta De Conocimiento De Los Temas	2	10	4%	4%	0%
Falta De Claridad En La Encuesta	0	2	0%	1%	1%
Total	57	232	100%	100%	-1%

Fuente: Centro de Contacto. Enero de 2019

Los problemas en la plataforma Scienti / SIGP, siguen siendo la principal causa de insatisfacción de los usuarios, presentando un incremento de 14 puntos porcentuales entre la primer y segundo semestre de 2018

Así mismo se incrementó la percepción de insatisfacción frente a los trámites largos, pues pasaron del 11% en a primer semestre de 2018 al 15% en el segundo semestre de 2018.

Con el fin de mejorar la capacidad de respuestas de la Entidad en el uso de las plataformas y su incidencia en los trámites, las acciones de mejora a implementar en la vigencia 2019, se articulan con el plan de trabajo propuesto para la campaña

“Estado Simple – Colombia Ágil”, liderada por Presidencia (Directiva Presidencial 007 de 2018), el cual se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.colciencias.gov.co/planeacion-y-gestion/campana-estado-simple-colombia-agil>

4. Conclusiones

- Para la vigencia del 2018, se aumentaron 1.828 solicitudes respecto al año anterior con 82.990 solicitudes, esto debido a apertura de la Convocatoria de Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y para el reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - SNCTI, la cual es de alto interés para comunidad científica.
- El canal con mayor número de solicitudes fue el telefónico con 37.743; para esta vigencia se abrieron 36 convocatorias.
- Durante la vigencia del 2018 la tipología de solicitudes con mayor demanda corresponde a información institucional con 37.11% del total de las PQRDS que llegaron a la entidad, mostrando un aumento de 14.585 requerimientos en comparación del año anterior, esto debido a que a partir de la vigencia 2018 las llamadas donde el ciudadano se comunica con la entidad para solicitar información general se tipifican bajo esta categoría a fin de asegurar su contabilización.
- Para la vigencia del 2018, se presenta una disminución de 16.384 requerimientos a través del correo electrónico, esto debido que se evidencia que los ciudadanos están utilizando con mayor frecuencia el canal de página web el cual tuvo un aumento de 5.441 solicitudes.
- Se presenta una mejora en 5 puntos porcentuales en el resultado de la encuesta de satisfacción en comparación del año anterior, evidenciando que para el cierre de la vigencia 2017 la calificación fue del 76%, mientras que para la vigencia 2018 se incrementa a 81%.
- El 87.35% de las solicitudes recibidas en el año 2018 corresponden a peticiones de información general, de las cuales un 93.77% son tramitadas entre 1 y 3 días por el centro de contacto.
- De las 84.818 recibidas por los diferentes canales, se escalaron a las áreas técnicas 10.415 de las cuales el 49.27% se contestaron entre 1 a 3 días hábiles, mostrando un aumento de 2.316 en comparación con la vigencia de 2017.
- Para mejora del servicio la Entidad, cuenta con una herramienta la cual permite hacer seguimiento a las solicitudes presentadas a través de correo electrónico, ventanilla y pagina web.
- Con el fin de mejorar la capacidad de respuestas de la Entidad en el uso de las plataformas y su incidencia en los trámites, las acciones de mejora a implementar en la vigencia 2019, se articulan con el plan de trabajo propuesto para la campaña “Estado Simple – Colombia Ágil”, liderada por Presidencia (Directiva Presidencial 007 de 2018), el cual se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.colciencias.gov.co/planeacion-y-gestion/campana-estado-simple-colombia-agil>