COLCIENCIAS

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Grupo de Atención al Ciudadano

Segundo Semestre de 2017

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION- COLCIENCIAS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. SEGUIMIENTO A PQRDS 4

1.1 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) 4

1.2 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención 6

1.3 Oportunidad de Respuesta a PQRDS 12

1.4 Frecuencia de respuesta 14

2. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 15

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, presenta el resultado del análisis de la medición de la satisfacción de los ciudadanos y actores del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación (SNCTI), 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.

1. SEGUIMIENTO A PQRDS

El consolidado de peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición, denuncias y sugerencias **(PQRDS)**, recibidos por la entidad, se evidencia un total de **36.472** , recibidas en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2017, de los cuales, 4.469 fueron escalados a las diferentes áreas técnicas para ser respondidas.

Durante el segundo semestre se recibieron **36.472** solicitudes, con relación al mismo periodo del año anterior donde se recibieron **39.190**, se evidencia una reducción del 7 puntos porcentuales, es decir un decrecimiento de 2.718 PQRDS. La disminución se debe en su mayoría a que los ciudadanos cada vez utilizan un solo canal para interponer sus solicitudes evitando así duplicidad.

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

El comportamiento de los las peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias recibidas en el segundo semestre de 2017 en comparación con el segundo semestre de 2016, muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 1. Total requerimientos recibidos

CANAL DE ATENCIÓN	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	% II Semestre 2017
Solicitudes Telefónicas	12.946	8.862	10.831	13.161	36,09%
Correos Electrónicos	29.465	23.558	29.372	15.555	42,65%
Atención Presencial	323	206	319	195	0,53%
Correo Certificado	6.939	6.564	5.996	5.685	15,59%
Página Web	0	0	0	1.876	5,14%
Total	49.673	39.190	46.518	36.472	100,00%

Para el segundo semestre de 2017 se evidencia una disminución de 10.046 solicitudes realizadas en comparación con las recibidas en el primer semestre de 2017-, siendo el canal más significativo el correo electrónico con el 42.65% de participación. Lo que evidencia que la ciudadanía presenta preferencia por canales no presenciales.

Tabla 1.1 Total requerimientos recibidos por mes durante segundo semestre

CANAL DE ATENCIÓN	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Solicitudes Telefónicas	1.518	2.779	2.438	2.294	2.407	1.725
Correos Electrónicos	5.219	2.238	2.324	2.196	2.109	1.469
Atención Presencial	52	17	30	39	38	19
Correo Certificado	741	1.086	821	930	978	1.129
Página Web	252	158	329	393	436	308
Total	7.782	6.278	5.942	5.852	5.968	4.650

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*	*II Semestre 2017*	% II Semestre 2017
Peticiones	45.931	35.224	42.888	32.214	87,47%
Derechos de Petición	3.723	3.938	3.616	4.228	11,48%
Reclamos	9	21	5	14	0,04%
Quejas	3	2	3	4	0,01%
Sugerencias	0	2	2	0	0,00%
Denuncias	7	3	4	13	0,04%
Agradecimientos	1.393	1.098	1.379	357	0,97%
Total	51.066	40.288	47.897	36.830	100,00%

El consolidado evidencia que el 87.47% de las solicitudes recibidas con corte al segundo semestre de 2017 corresponde a peticiones de información general de las cuales un 93,87% son tramitadas entre 1 y 3 días.

Tabla 2.1 Total de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	*Julio*	*Agosto*	*Septiembre*	*Octubre*	*Noviembre*	*Diciembre*
Peticiones	6.797	5.854	4.942	5.319	5.273	4.028
Derechos de Petición	980	419	996	529	687	617
Reclamos	4	0	3	1	2	4
Quejas	0	2	0	2	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0
Denuncias	1	3	1	1	6	1
Agradecimientos	197	40	27	41	27	25
Total	7.979	6.318	5.969	5.893	5.995	4.675

El seguimiento a la totalidad de los requerimientos recibidos en el segundo semestre, por tipologías muestra el siguiente comportamiento:

Tabla 3. Total requerimientos recibidos por tipología

Tema	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	II Semestre 2017
Centros	33	214	96
Convocatorias	20820	22731	13559
Contraseña CvLAC	3225	3837	3705
Formulario SIGP	72	819	244
Medición	457	1847	1882
Información Institucional	6441	6244	10643
Pares Evaluadores	54	39	41
Publindex	4306	2322	667
Red ScienTI	3782	8061	4942
Ondas	0	96	58
Deducción por inversión y donación	0	100	59
Exenciones de IVA	0	32	22
Renta exenta por nuevo Software	0	16	2
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	17	7
Unidades I+D+i	0	56	37
Regalías	0	87	508
Total	39190	46518	36472

1.2 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) por canal de atención

A continuación se muestra la distribución del total de las PQRDS recibidas por semestre clasificadas por canal y 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*	*II Semestre 2017*	*Porcentaje*
Centros	7	3	26	29	0,22%
Convocatorias	6126	4517	5023	2455	18,65%
Contraseña CvLAC	650	273	218	279	2,12%
Formulario SIGP	58	2	125	34	0,26%
Grupos de Investigación	710	136	442	363	2,76%
Información Institucional	2146	2226	2462	8536	64,86%
Pares Evaluadores	4	4	3	12	0,09%
Publindex	378	503	195	67	0,51%
Red ScienTI	2867	1198	2336	1386	10,53%
Ondas	0	0	0	0	0,00%
Deducción por inversión y donación	0	0	1	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%
Regalías	0	0	0	0	0,00%
Total	**12.946**	**8.862**	**10.831**	**13.161**	100,00%

Tabla 4.1 Canal telefónico por mes

Tema	*Julio*	*Agosto*	*Septiembre*	*Octubre*	*Noviembre*	*Diciembre*
Centros	2	9	8	6	3	1
Convocatorias	470	667	408	308	395	207
Contraseña CvLAC	14	38	32	67	77	51
Formulario SIGP	6	15	0	5	5	3
Medición	206	27	68	31	21	10
Información Institucional	272	1799	1723	1660	1716	1366
Pares Evaluadores	3	4	1	3	1	0
Publindex	6	10	15	21	9	6
Red ScienTI	539	210	183	193	180	81
Ondas	0	0	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0	0
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	0	0	0	0	0	0
Total	**1.518**	**2.779**	**2.438**	**2.294**	**2.407**	**1.725**

- **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*	*II Semestre 2017*	*Porcentaje*
Centros	36	24	180	60	0,39%
Convocatorias	13590	11794	13744	6393	41,10%

Tipo	I Semestre 2016	II Semestre 2016	I Semestre 2017	II Semestre 2017	Porcentaje
CvLAC	3988	2945	3611	2583	16,61%
Formulario SIGP	215	67	693	187	1,20%
Grupos de Investigación	1882	300	1328	1329	8,54%
Institucional	1258	2025	1696	1031	6,63%
Pares Evaluadores	16	50	33	25	0,16%
Publindex	1622	3792	2111	530	3,41%
Red ScienTI	6858	2561	5684	3231	20,77%
Ondas	0	0	86	51	0,33%
Deducción por inversión y donación	0	0	69	40	0,26%
Exenciones de IVA	0	0	31	17	0,11%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	16	2	0,01%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	16	6	0,04%
Unidades I+D+i	0	0	56	36	0,23%
Regalías	0	0	18	34	0,22%
Total	29465	23558	29372	15555	100,0%

Tabla 5.1 Correo electrónico por mes

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	12	10	14	5	8	11
Convocatorias	1657	1293	1116	963	871	493
CvLAC	1124	182	202	393	386	296
Formulario SIGP	77	61	15	13	12	9
Grupos de Investigación	557	53	382	126	95	116
Institucional	168	222	149	189	180	123
Pares Evaluadores	5	4	2	4	5	5
Publindex	160	71	114	84	64	37
Red ScienTI	1432	304	305	385	455	350
Ondas	3	5	6	14	13	10
Deducción por inversión y donación	7	9	3	11	3	7
Exenciones de IVA	5	3	3	2	2	2
Renta exenta por nuevo Software	1	0	0	0	0	1
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	0	1	0	2	0
Unidades I+D+i	8	14	1	4	4	5
Regalías	0	7	11	3	9	4
Total	**5.219**	**2.238**	**2.324**	**2.196**	**2.109**	**1.469**

- **Solicitudes Presenciales.** El Seguimiento de las solicitudes atendidas en las instalaciones de Colciencias de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual, en los siguientes consolidados:

Tabla 6. Total requerimientos recibidos canal presencial

Tema	I Semestre 2016	II Semestre 2016	I Semestre 2017	II Semestre 2017	Porcentaje
Centros	5	6	1	2	1,03%
Convocatorias	197	133	165	81	41,54%
CvLAC	9	5	7	4	2,05%
Formulario SIGP	6	2	0	1	0,51%
Grupos de Investigación	61	20	73	50	25,64%

Tema	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	*Porcentaje*
Institucional	24	22	27	23	11,79%
Pares Evaluadores	0	0	2	2	1,03%
Publindex	3	6	4	5	2,56%
Red ScienTI	18	12	32	17	8,72%
Ondas	0	0	1	0	0,00%
Deducción por inversión y donación	0	0	5	8	4,10%
Exenciones de IVA	0	0	1	1	0,51%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0,00%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	1	0	0,00%
Unidades I+D+i	0	0	0	1	0,51%
Regalías	0	0	0	0	0,00%
Total	**323**	**206**	**319**	**195**	**100%**

Tabla 6.1 Canal presencial por mes

Tema	*Julio*	*Agosto*	*Septiembre*	*Octubre*	*Noviembre*	*Diciembre*
Centros	0	0	0	2	0	0
Convocatorias	24	8	14	14	17	4
CvLAC	1	0	0	1	1	1
Formulario SIGP	1	0	0	0	0	0
Grupos de Investigación	16	2	9	10	10	3
Institucional	1	2	3	8	4	5
Pares Evaluadores	1	0	0	0	1	0
Publindex	1	0	2	0	1	1
Red ScienTI	5	3	1	2	3	3
Ondas	0	0	0	0	0	0
Deducción por inversión y donación	2	2	1	1	0	2
Exenciones de IVA	0	0	0	0	1	0
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	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
Regalías	0	0	0	0	0	0
Total	**52**	**17**	**30**	**39**	**38**	**19**

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

Tabla 7. Total requerimientos recibidos correo certificado

Tema	**I Semestre 2016**	**II Semestre 2016**	**I Semestre 2017**	**II Semestre 2017**	**Porcentaje**
Centros	0	0	7	5	0,1%
Convocatorias	4.337	4.376	3.799	4.220	74,2%
CvLAC	1	2	1	4	0,1%
Formulario SIGP	0	1	1	0	0,0%

Tema	I Semestre 2016	II Semestre 2016	I Semestre 2017	II Semestre 2017	Porcen-taje
Grupos de Investigación	14	1	4	33	0,6%
Información Institucional	2.547	2.168	2.059	903	15,9%
Pares Evaluadores	0	0	1	0	0,0%
Publindex	11	5	12	17	0,3%
Red ScienTI	29	11	9	27	0,5%
Ondas	0	0	9	2	0,0%
Deducción por inversión y donación	0	0	25	5	0,1%
Exenciones de IVA	0	0	0	2	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	1	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalías	0	0	69	466	8,2%
Total	6.939	6.564	5.996	5.685	100,0%

Tabla 7.1 Correo certificado por mes

Tema	*Julio*	*Agosto*	*Septiembre*	*Octubre*	*Noviembre*	*Diciembre*
Centros	0	2	0	2	1	0
Convocatorias	516	781	582	680	714	947
CvLAC	2	0	0	2	0	0
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0
Grupos de Investigación	4	5	4	9	5	6
Información Institucional	177	198	144	136	157	91
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0
Publindex	2	2	2	9	0	2
Red ScienTI	17	2	1	2	1	4
Ondas	0	0	0	0	2	0
Deducción por inversión y donación	0	2	0	1	1	1
Exenciones de IVA	0	0	0	0	1	1
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasio-nal	1	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	22	94	88	89	96	77
Total	**741**	**1.086**	**821**	**930**	**978**	**1.129**

- **Solicitudes Página Web:** Solicitudes recibidas por el formulario de la página web de la entidad.

Tabla 7. Total requerimientos recibidos por página web

Tema	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	*Porcen-taje*
Centros	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	0	0	0	410	21,9%
CvLAC	0	0	0	835	44,5%
Formulario SIGP	0	0	0	22	1,2%

Tema	*I Semestre 2016*	*II Semestre 2016*	*I Semestre 2017*	*II Semestre 2017*	*Porcen-taje*
Grupos de Investigación	0	0	0	107	5,7%
Información Institucional	0	0	0	150	8,0%
Pares Evaluadores	0	0	0	2	0,1%
Publindex	0	0	0	48	2,6%
Red ScienTI	0	0	0	281	15,0%
Ondas	0	0	0	5	0,3%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	6	0,3%
Exenciones de IVA	**0**	0	0	2	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	**0**	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	**0**	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	**0**	0	0	0	0,0%
Regalías	**0**	0	0	8	0,4%
Total	**0**	**0**	**0**	**1.876**	100,0%

Tabla 7.1 Pagina web por mes

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	52	37	63	61	81	116
CvLAC	63	55	155	214	240	108
Formulario SIGP	3	15	1	1	0	2
Grupos de Investigación	12	3	31	23	12	26
Información Institucional	10	21	32	35	34	18
Pares Evaluadores	0	0	0	0	2	0
Publindex	7	6	8	15	9	3
Red ScienTI	105	19	35	38	49	35
Ondas	0	2	1	1	1	0
Deducción por inversión y donación	0	0	0	1	5	0
Exenciones de IVA	0	0	0	1	1	0
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	0	0	3	3	2	0
Total	**252**	**158**	**329**	**393**	**436**	**308**

Peticiones Escaladas: Peticiones escaladas por correo electrónico desde el Grupo de Atención al Ciudadano a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del semestre el número de peticiones.

Tabla 8. Solicitudes Escaladas a las áreas técnicas

Correos Escalonados	*Correos*
I Semestre 2016	4.413
II Semestre 2016	5.821
I Semestre 2017	4.015
II Semestre 2017	4.469

Correos Escalonados	*Correos*
jul-17	985
ago-17	634
sep-17	1.000
oct-17	533
nov-17	695
dic-17	622

1.3 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a segundo semestre (36.472), de acuerdo con 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 lo plazos establecidos por la ley en un 99,8%. Se evidencia en el plazo de 15 días hay 60 casos extemporáneos según la fecha inicial pactada de los cuales se discriminan de la siguiente forma: 14 casos vencidos para julio, 6 de agosto, 16 de septiembre, 10 de octubre, 2 de noviembre y 12 de diciembre. (Total 60),

Por otra parte, se evidencia que de los 72 casos reportados con posible extemporaneidad en la tabla # 11 existen (12) requerimientos los cuales tuvieron modificación en las fechas de respuesta por solicitud de ampliación de plazo para emitir la respuesta final.

Tabla 9. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días escaladas

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	22	0	22	88%
	4 a 5 días	3	0	3	12%
	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	25	0	25	100%

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días escaladas

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	65	0	65	72%
	4 a 7 días	11	0	11	12%
	8 a 10 días	14	0	14	16%
	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	90	0	90	100%

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días escaladas

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	2051	0	2051	58,12%
	4 a 7 días	311	0	311	8,81%
	8 a 11 días	711	0	711	20,15%
	12 a 15 días	384	0	384	10,88%
	16 a 30 días	72	0	72	2,04%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL	3529	0	3529	100%

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días escaladas

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	31	0	31	78%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 a 11 días	4	0	4	10%
	12 a 15 días	3	0	3	8%
	16 a 30 días	2	0	2	5%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	40	0	40	100%

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días escaladas

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	20	0	20	95%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 a 11 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	1	0	1	5%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	21	0	21	100%

Tabla 14. Oportunidad de respuesta solicitudes escaladas sin obligatoriedad de respuesta

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
NO REQUIERE SEGUIMIENTO	1 a 3 días	655	0	655	86%
	4 a 7 días	52	0	52	7%
	8 a 11 días	51	0	51	7%
	12 a 15 días	5	0	5	1%

	16 a 30 días	1	0	1	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	TOTAL	764	0	764	100%

1.4 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 36.472 solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió 34.238 es decir el 93.87% se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 15. Seguimiento al tiempo de respuesta.

	Escalados	***Centro Contacto***			
Rango	***PQDRS***	***General***	**Total Solicitudes**	**% PQRDS**	**% Total**
1 a 3 días	2235	32003	34238	50,01%	93,87%
4 a 7 días	986	0	986	22,06%	2,70%
8 a 11 días	589	0	589	13,18%	1,61%
12 a 15 días	383	0	383	8,57%	1,05%
16 a 30 días	275	0	275	6,15%	0,75%
Mayor a 30	1	0	1	0,02%	0,00%
TOTAL	4469	32003	36472	100,00%	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).

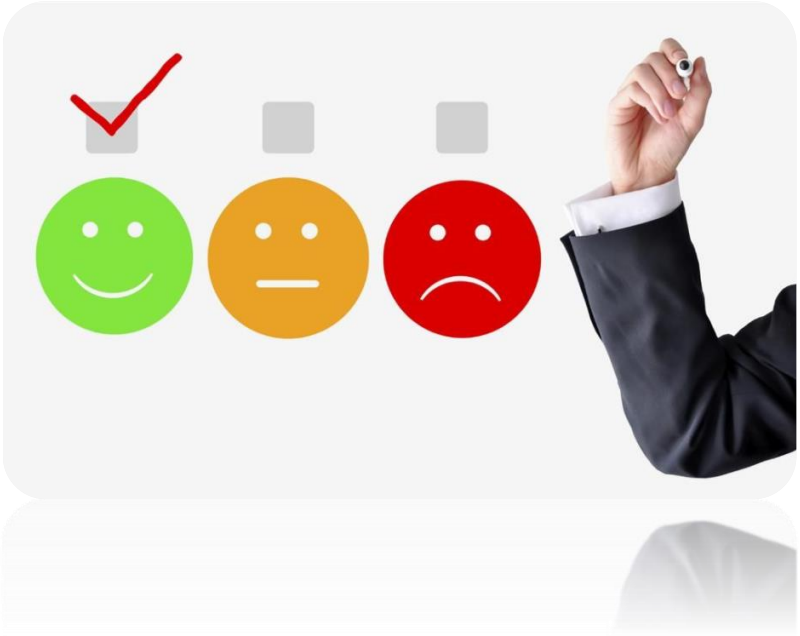
PQRDS	***I Semestre 2016***	***II Semestre 2016***	***I Semestre 2017***	***II Semestre 2017***
Derechos de Petición	3723	3938	3616	4438
Reclamos	9	21	5	14
Quejas	3	2	3	4
Sugerencias	0	2	2	0
Denuncias	7	3	4	13
Total	**3742**	**3966**	**3630**	**4469**

PQRDS	***Julio***	***Agosto***	***Septiembre***	***Octubre***	***Noviembre***	***Diciembre***
Derechos de Petición	980	629	996	529	687	617
Reclamos	4	0	3	1	2	4
Quejas	0	2	0	2	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0
Denuncias	1	3	1	1	6	1
Total	**985**	**634**	**1000**	**533**	**695**	**622**

Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por canal de atención.

	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	3441	0	867	143	4451
Reclamos	0	9	0	1	4	14
Quejas	0	4	0	0	0	4
Sugerencias	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Total	0	3454	0	868	147	4469

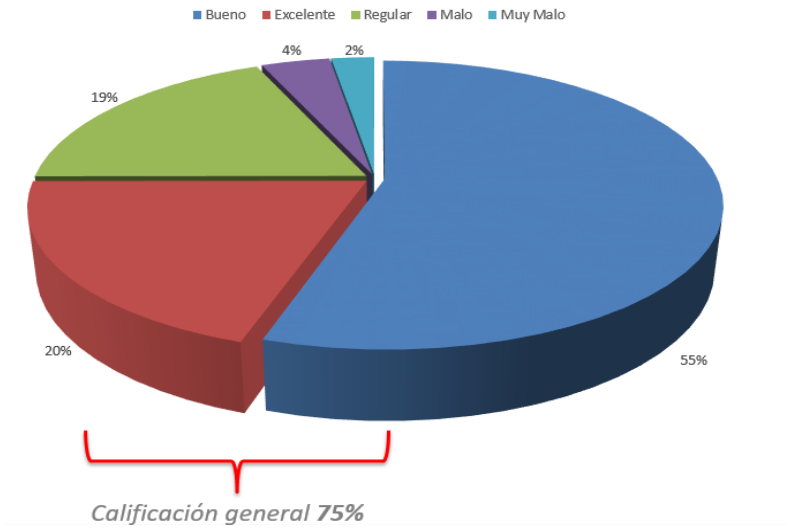
2. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



- **I Semestre de 2017 (75%)**

Para la aplicación de la Encuesta del primer semestre de 2017 se cuenta con un universo 34.858 contactos, de los cuales se toma la muestra representativa de acuerdo a la calculadora de la UNNE con un nivel de confianza del 95%, obteniendo un tamaño de muestra de 1.520 contactos de los cuales 611 la respondieron la encuesta, es decir un 40% de los encuestados atendieron el llamado.

El resultado de la evaluación evidencia que el 75% de los encuestados, califica el servicio de la entidad como excelente o bueno. El 18,7% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el servicio de la entidad es regular. Un 3,9% 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.

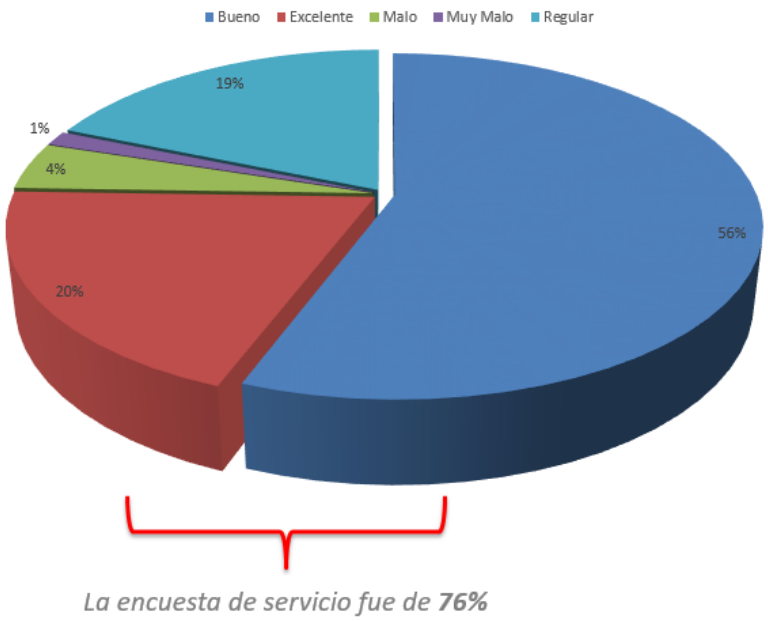
- **II Semestre de 2017 (76%)**

Para la aplicación de la Encuesta del segundo semestre de 2017 se cuenta con un universo 25.854 contactos, de los cuales se toma la muestra representativa de acuerdo a la calculadora de la UNNE con un nivel de confianza del 95%, obteniendo un tamaño de muestra 1516 contactos de los cuales 294 la respondieron la encuesta, es decir un 19,3% de los encuestados atendieron el llamado.

El resultado de la evaluación evidencia que el 76% de los encuestados, califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

Los motivos por los cuales se obtiene este resultado obedecen a:

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



Se evidencia una pequeña mejora en la calificación general hacia la calidad del servicio de la entidad pasando de 75% obtenido en el primer semestre a 76% para el segundo semestre. La mejora se evidencia en una variación en la percepción de muy malo y excelente donde se observa una mejora de un punto.

Se puede llegar a concluir que la aplicación de la encuesta esta impactada negativamente en cuanto al número de personas que la contestaron debido a las fechas de aplicación donde los encuestados pueden estar en vacaciones.

Avances en el mejoramiento del servicio:

Para la mejora en el servicio, la entidad implemento un nuevo desarrollo tecnológico que permitió la integración de la totalidad de las solicitudes, resultado que mejora la trazabilidad y eficacia en el envío de las respuestas.

El mencionado desarrollo, salió a producción el 4 de Julio del 2017, utilizando, de manera complementaria 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 le permitirá realizar seguimiento a su respuesta.

Con el fin de promover el uso de este formulario electrónico, se incluye el enlace de acceso en los términos de referencia de todas las convocatorias, a fin de garantizar que todos los posibles beneficiarios conozcan y utilicen el canal.

Así mismo se actualiza el Manual de Servicio al Ciudadano, el cual es publicado en la página web.