



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Grupo de Atención al Ciudadano

Segundo 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 segundo trimestre de 2018, la Entidad recibió un total de **25.175** requerimientos, cuya distribución por canales se muestra a continuación:

Tabla 1. Total requerimientos recibidos

CANAL DE ATENCIÓN	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	Total 2018	% II Trim 2018
Solicitudes Telefónicas	6.430	6.735	6.426	8.079	12.034	20.113	47,80%
Correos Electrónicos	18.329	9.781	5.774	6.680	8.772	15.452	34,84%
Atención Presencial	157	99	96	83	129	212	0,51%
Correo Certificado	2.985	2.648	3.037	2.712	2.340	5.052	9,29%
Página Web	0	739	1.137	1.785	1.900	3.685	7,55%
Total	27.901	20.002	16.470	19.339	25.175	44.514	100,00%

Para el segundo trimestre se evidencia un aumento de **5.836** solicitudes realizadas, siendo el canal más significativo las solicitudes telefónicas con el **47.80%** 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	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	Total 2018	% II Trim 2018
Peticiones	25.702	17.383	14.620	17.093	22.889	39.982	90,61%
Derechos de Petición	2.187	2.606	1.833	2.231	2.270	4.501	8,99%
Reclamos	4	7	7	5	10	15	0,04%
Quejas	3	1	2	2	1	3	0,00%
Sugerencias	1	0	0	1	2	3	0,01%
Denuncias	4	5	8	7	3	10	0,01%
Agradecimientos	823	264	93	101	87	188	0,34%
Total	28.724	20.266	16.563	19.440	25.262	44.702	100,00%

El consolidado evidencia que el 90.61% de las solicitudes recibidas con corte al segundo trimestre de 2018 corresponde a peticiones de información general, de las cuales un 95.78% son tramitadas entre 1 y 3 días.

Se disminuyeron los agradecimientos a la entidad a 87, 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	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	% II Trim 2018
Centros	129	57	39	40	68	0,27%
Convocatorias	13.762	7.688	5.871	6.993	10.030	39,84%
Contraseña CvLAC	2.290	1.868	1.837	1.554	1.847	7,34%
Formulario SIGP	705	194	50	288	620	2,46%
Medición	1.388	1.379	503	336	345	1,37%
Información Institucional	3.254	4.921	5.722	7.170	8.374	33,26%
Pares Evaluadores	15	20	21	17	19	0,08%
Publindex	1.037	406	261	352	422	1,68%
Red ScienTI	5.137	3.161	1.781	2.084	2.986	11,86%
Ondas	47	17	41	46	63	0,25%
Deducción por inversión y donación	27	26	33	202	112	0,44%
Exenciones de IVA	16	11	11	21	11	0,04%
Renta exenta por nuevo Software	0	1	1	2	3	0,01%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	12	5	2	3	0	0,00%
Unidades I+D+i	30	23	14	7	7	0,03%
Regalías	52	225	283	224	268	1,06%
Total	27.901	20.002	16.470	19.339	25.175	100,00%

Para el segundo trimestre de 2018 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 39.84%, 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	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	% II Trim 2018
Centros	20	19	10	5	14	0,12%
Convocatorias	3213	1545	910	1726	3872	32,18%
Contraseña CvLAC	111	84	195	257	168	1,40%
Formulario SIGP	100	21	13	53	74	0,61%
Medición	329	301	62	48	67	0,56%
Información Institucional	1257	3794	4742	5493	6844	56,87%
Pares Evaluadores	3	8	4	2	4	0,03%
Publindex	67	31	36	34	62	0,52%
Red ScienTI	1330	932	454	461	929	7,72%
Ondas	0	0	0	0	0	0,00%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0	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%



Tema	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	% II Trim 2018
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,00%
Regalías	0	0	0	0	0	0,00%
Total	6.430	6.735	6.426	8.079	12.034	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	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	% II Trim 2018
Centros	107	36	24	27	32	0,4%
Convocatorias	8660	4066	2327	2234	3351	38,2%
CVLAC	2174	1508	1075	992	1419	16,2%
Formulario SIGP	605	153	34	173	509	5,8%
Grupos de Investigación	1013	992	337	207	234	2,7%
Institucional	882	539	492	1266	1031	11,8%
Pares Evaluadores	11	11	14	9	11	0,1%
Publindex	962	345	185	287	319	3,6%
Red ScienTI	3788	2041	1190	1360	1715	19,6%
Ondas	39	14	37	37	55	0,6%
Deducción por inversión y donación	24	19	21	56	39	0,4%
Exenciones de IVA	15	11	6	14	9	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	0	1	1	1	1	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	11	4	2	3	0	0,0%
Unidades I+D+i	30	23	13	7	4	0,0%
Regalías	8	18	16	7	43	0,5%
Total	18.329	9.781	5.774	6.680	8772	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	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	% II Trim 2018
Centros	0	0	2	3	2	1,6%
Convocatorias	70	46	35	36	59	45,7%
CVLAC	5	1	3	4	3	2,3%
Formulario SIGP	0	1	0	0	3	2,3%
Grupos de Investigación	45	27	23	13	14	10,9%
Institucional	14	6	17	9	26	20,2%
Pares Evaluadores	1	1	1	0	0	0,0%
Publindex	2	3	2	3	2	1,6%
Red ScienTI	15	9	8	10	13	10,1%
Ondas	0	0	0	1	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	3	5	3	1	5	3,9%
Exenciones de IVA	1	0	1	2	0	0,0%



Tema	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	% II Trim 2018
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	1	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	1	0	2	1,6%
Regalías	0	0	0	0	0	0,0%
Total	157	99	96	83	129	100,0%

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

Tabla 7. Total requerimientos recibidos correo certificado

Tema	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	% II Trim 2018
Centros	2	2	3	1	5	0,2%
Convocatorias	1.819	1.879	2.341	2.083	1.764	75,4%
CvLAC	0	2	2	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	1	13	20	8	0	0,0%
Información Institucional	1.101	519	384	270	287	12,3%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	1	0,0%
Publindex	6	6	11	3	0	0,0%
Red ScienTI	4	20	7	4	5	0,2%
Ondas	8	0	2	2	2	0,1%
Deducción por inversión y donación	0	2	3	129	55	2,4%
Exenciones de IVA	0	0	2	0	1	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,0%
Regalías	44	204	262	212	220	9,4%
Total	2.985	2.648	3.037	2.712	2.340	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	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	% II Trim 2018
Centros	0	0	0	4	15	0,8%
Convocatorias	0	152	258	914	984	51,8%
CvLAC	0	273	562	301	257	13,5%
Formulario SIGP	0	19	3	62	34	1,8%
Grupos de Investigación	0	46	61	60	30	1,6%
Información Institucional	0	63	87	132	186	9,8%
Pares Evaluadores	0	0	2	6	3	0,2%
Publindex	0	21	27	25	39	2,1%
Red ScienTI	0	159	122	249	324	17,1%



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

2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS recibidas a segundo trimestre (25.175), 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 16 casos reportados con posible extemporaneidad en las tablas reportadas a continuación, 7 casos extemporáneos para el mes de abril, 3 casos para el mes de mayo, el mes de junio se encuentra pendiente ya que la fecha límite es 25 de julio, (6) requerimientos los cuales tuvieron modificación en las fechas de respuesta por solicitud de ampliación de plazo para emitir la respuesta final y los casos que se encuentran pendientes por respuesta.

Tabla 9. Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	2	0	2	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		2	0	2

Tabla 10. Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	65	0	65	53%
	4 a 7 días	7	0	7	6%
	8 a 10 días	49	0	49	40%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	1	0	1	1%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL	TOTAL	122	0	122	100%

Tabla 11. Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	1024	0	1024	51,23%
	4 a 7 días	285	0	285	14,26%
	8 a 11 días	452	0	452	22,61%
	12 a 15 días	224	0	224	11,21%
	16 a 30 días	14	0	14	0,70%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
TOTAL		1999	0	1999	100%

Tabla 12. Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	15	0	15	79%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 a 11 días	3	0	3	16%
	12 a 15 días	1	0	1	5%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL		19	0	19	100%

Tabla 13. Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	1	0	1	33%
	4 a 7 días	1	0	1	33%
	8 a 11 días	1	0	1	33%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL		3	0	3	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	107	0	107	76%
	4 a 7 días	33	0	33	23%
	8 a 11 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	1	0	1	1%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
TOTAL		141	0	141	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 **25.175** solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió **22.889** es decir el **95.78%** se respondió de 1 a 3 días hábiles.

Tabla 15. Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	Escalados	Centro Contacto	Total Solicitudes	% PQRDS Escalados	% Total
	PQRDS Escalados	General			
1 a 3 días	1223	22889	24112	53,50%	95,78%
4 a 7 días	538	0	538	23,53%	2,14%
8 a 11 días	284	0	284	12,42%	1,13%
12 a 15 días	170	0	170	7,44%	0,68%
16 a 30 días	71	0	71	3,11%	0,28%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	2286	22889	25175	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	II Trim 2017	III Trim 2017	IV Trim 2017	I Trim 2018	II Trim 2018	% II Trim 2018
Derechos de Petición	2187	2606	1833	2231	2270	99,300%
Reclamos	4	7	7	5	10	0,437%
Quejas	3	1	2	2	1	0,044%
Sugerencias	1	0	0	1	2	0,087%
Denuncias	4	5	8	7	3	0,131%
Total	2199	2619	1850	2246	2286	100,00%

Tabla 17 Casos vencidos

Los casos vencidos para el mes de abril (7) para el mes de mayo (3) y junio (El reporte se consolida hasta el 25 de julio)

Periodo	Numero Radicado Orfeo Entrada	Área
Abril	20182040153722	Dirección de Fomento a la Investigación
	20182430158052	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
	20182040159982	Oficina TIC
	20182040161412	Oficina TIC
	20182040154102	Secretaría General
	20182430164192	Secretaría General
	20182430146382	Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación
Junio	20182040168892	Dirección General
	20182040193712	Oficina TIC
	20182040216762	Oficina TIC



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 segundo trimestre de 2018, se presenta a continuación:

Tabla 18 Encuestas de satisfacción

II Trimestre de 2018 (87.54%)

Contamos con un universo 25.175 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la Survey Monkey se obtuvieron 1516 contactos de los cuales respondieron la encuesta 353.

El 87.54% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno.

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 47.80% seguido del correo electrónico 34.84% donde su tema fue sobre convocatorias e información general de la institución.