

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Grupo de Atención al Ciudadano**

**Tercer trimestre de 2017**

**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 2017, la Entidad recibió un total de **20.002** requerimientos, cuya distribución por canales se muestra a continuación:

**Tabla 1.** Total requerimientos recibidos

CANAL DE ATENCIÓN	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	Total 2017	Porcentaje III Trim 2017
Solicitudes Telefónicas	4.401	6.430	6.735	17.566	33,67%
Correos Electrónicos	11.043	18.329	9.781	39.153	48,90%
Atención Presencial	162	157	99	418	0,49%
Correo Certificado	3.011	2.985	2.648	8.644	13,24%
Página Web	0	0	739	739	3,69%
<b>Total</b>	<b>18.617</b>	<b>27.901</b>	<b>20.002</b>	<b>66.520</b>	<b>100,00%</b>

Para el tercer trimestre se evidencia una disminución de 7.899 solicitudes realizadas, siendo el canal más significativo el correo electrónico con el 48.90% de participación al igual que en el trimestre anterior. 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 recibidos por el Grupo de Atención al Ciudadano muestra el siguiente comportamiento.

**Tabla 2.** Total de PQRDS por tipo de solicitud

TIPOLOGIA	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	Total 2017	Porcentaje III Trim 2017
Peticiones	17.186	25.702	17.593	60.481	85,92%
Derechos de Petición	1.429	2.187	2.606	6.222	12,73%
Reclamos	1	4	7	12	0,03%
Quejas	0	3	1	4	0,00%
Sugerencias	1	1	0	2	0,00%
Denuncias	0	4	5	9	0,02%
Agradecimientos	556	823	264	1.643	1,29%
<b>Total</b>	<b>19.173</b>	<b>28.724</b>	<b>20.476</b>	<b>68.373</b>	<b>100,00%</b>

El consolidado evidencia que el 85.92 % de las solicitudes recibidas con corte al tercer trimestre de 2017 corresponde a peticiones de información general las cuales son tramitadas por el grupo de atención al ciudadano.

Se disminuyeron los agradecimientos a la entidad en 559, esto debido a que las respuestas de las PQRDS se emiten desde el módulo de Orfeo, lo cual al momento que los ciudadanos reciben la respuesta se les expresa no responder el presente correo.

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

**Tabla 3.** Total requerimientos recibidos por tipología

Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	Total 2017	Porcentaje
Centros	85	129	57	271	0,41%
Convocatorias	8.969	13.762	7.688	30.419	45,73%
Contraseña CvLAC	1.547	2.290	1.868	5.705	8,58%
Formulario SIGP	114	705	194	1013	1,52%
Medición	459	1.388	1.379	3226	4,85%
Información Institucional	2.990	3.254	4.921	11.165	16,78%
Pares Evaluadores	24	15	20	59	0,09%
Publindex	1.285	1.037	406	2.728	4,10%
Red ScienTI	2.924	5.137	3.161	11.222	16,87%
Ondas	49	47	17	113	0,17%
Deducción por inversión y donación	73	27	26	126	0,19%
Exenciones de IVA	16	16	11	43	0,06%
Renta exenta por nuevo Software	16	0	1	17	0,03%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	12	5	22	0,03%
Unidades I+D+i	26	30	23	79	0,12%
Regalías	35	52	225	312	0,47%
Total	18.617	27.901	20.002	66.520	100,00%

Para el tercer trimestre de 2017 el mayor porcentaje por tipología corresponde a Convocatorias con 45.73%, esto debido a que es el medio por el cual la entidad asigna sus recursos.

### 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 tercer trimestre por canal y su tipología, donde se evidencia que el canal de mayor preferencia para la ciudadanía es el correo electrónico con una participación del 49% sobre los demás canales.

- **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 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	Total 2017	% III Trim 2017
Centros	6	20	19	45	0,28%
Convocatorias	1810	3213	1545	6.568	22,94%
Contraseña CvLAC	107	111	84	302	1,25%
Formulario SIGP	25	100	21	146	0,31%
Medicion	113	329	301	743	4,47%
Información Institucional	1205	1257	3794	6.256	56,33%
Pares Evaluadores	0	3	8	11	0,12%
Publindex	128	67	31	226	0,46%
Red ScienTI	1006	1330	932	3.268	13,84%
Ondas	0	0	0	0	0,00%
Deducción por inversion y donacion	1	0	0	1	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	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>4.401</b>	<b>6.430</b>	<b>6.735</b>	<b>17.566</b>	<b>100,00%</b>

- **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 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	Total 2017	% III Trim 2017
Centros	73	107	36	216	0,4%
Convocatorias	5084	8660	4066	17.810	41,6%
CvLAC	1437	2174	1508	5.119	15,4%
Formulario SIGP	88	605	153	846	1,6%
Grupos de Investigación	315	1013	992	2.320	10,1%
Institucional	814	882	539	2.235	5,5%
Pares Evaluadores	22	11	11	44	0,1%
Publindex	1149	962	345	2.456	3,5%
Red ScienTI	1896	3788	2041	7.725	20,9%
Ondas	47	39	14	100	0,1%
Deducción por inversion y donacion	45	24	19	88	0,2%
Exenciones de IVA	16	15	11	42	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	16	0	1	17	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	11	4	20	0,0%
Unidades I+D+i	26	30	23	79	0,2%
Regalias	10	8	18	36	0,2%
<b>Total</b>	<b>11.043</b>	<b>18.329</b>	<b>9.781</b>	<b>39.153</b>	<b>100,0%</b>

- **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 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	Total 2017	% III Trim 2017
Centros	1	0	0	0	0,0%
Convocatorias	95	70	46	14	46,5%
CvLAC	2	5	1	0	1,0%
Formulario SIGP	0	0	1	0	1,0%
Grupos de Investigación	28	45	27	9	27,3%
Institucional	13	14	6	3	6,1%
Pares Evaluadores	1	1	1	0	1,0%
Publindex	2	2	3	2	3,0%
Red ScienTI	17	15	9	1	9,1%
Ondas	1	0	0	0	0,0%
Deducción por inversion y donacion	2	3	5	1	5,1%
Exenciones de IVA	0	1	0	0	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	1	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalias	0	0	0	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>157</b>	<b>99</b>	<b>30</b>	<b>100,0%</b>

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

**Tabla 7.** Total requerimientos recibidos correo certificado

Tema	I Trim 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	Total 2017	% III Trim 2017
Centros	5	2	2	9	0,1%
Convocatorias	1.980	1.819	1.879	5.678	71,0%
CvLAC	1	0	2	3	0,1%
Formulario SIGP	1	0	0	1	0,0%
Grupos de Investigación	3	1	13	17	0,5%
Información Institucional	958	1.101	519	2.578	19,6%
Pares Evaluadores	1	0	0	1	0,0%
Publindex	6	6	6	18	0,2%
Red ScienTI	5	4	20	29	0,8%
Ondas	1	8	0	9	0,0%
Deducción por inversion y donacion	25	0	2	27	0,1%
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	1	1	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0,0%
Regalias	25	44	204	273	7,7%
<b>Total</b>	<b>3.011</b>	<b>2.985</b>	<b>2.648</b>	<b>8.644</b>	<b>100,0%</b>

- **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 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	Total 2017	% III Trim 2017
Centros	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	0	0	152	152	20,6%
CvLAC	0	0	273	273	36,9%
Formulario SIGP	0	0	19	19	2,6%
Grupos de Investigación	0	0	46	46	6,2%
Información Institucional	0	0	63	63	8,5%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Publindex	0	0	21	21	2,8%
Red ScienTI	0	0	159	159	21,5%
Ondas	0	0	3	3	0,4%
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	3	3	0,4%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>739</b>	739	100,0%

## 2.2 Oportunidad de Respuesta a PQRDS

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS escaladas a las áreas técnicas por 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 bajo los plazos establecidos por la ley en un 98%.

**Tabla 8.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 5 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
5	1 a 3 días	10	0	10	59%
	4 a 5 días	3	0	3	18%
	6 a 11 días	4	0	4	24%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>		17	0	17



**Tabla 9.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 10 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
10	1 a 3 días	34	0	34	67%
	4 a 7 días	4	0	4	8%
	8 a 10 días	13	0	13	25%
	12 a 15 días	0	0	0	0%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 15 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	940	0	940	48,86%
	4 a 7 días	251	0	251	13,05%
	8 a 11 días	468	0	468	24,32%
	12 a 15 días	252	0	252	13,10%
	16 a 30 días	13	0	13	0,68%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1924</b>	<b>0</b>	<b>1924</b>	<b>100%</b>

**Tabla 11.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 30 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
30	1 a 3 días	19	0	19	68%
	4 a 7 días	0	0	0	0%
	8 a 11 días	3	0	3	11%
	12 a 15 días	4	0	4	14%
	16 a 30 días	2	0	2	7%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Tabla 12.** Oportunidad de respuesta solicitudes de 60 días

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
60	1 a 3 días	4	0	4	67%
	4 a 7 días	1	0	1	17%
	8 a 11 días	0	0	0	0%
	12 a 15 días	1	0	1	17%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>		6	0	6	100%

**Tabla 13.** Oportunidad de respuesta solicitudes de sin seguimiento

Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
NO REQUIERE SE-GUIMIENTO	1 a 3 días	420	0	420	71%
	4 a 7 días	144	0	144	24%
	8 a 11 días	23	0	23	4%
	12 a 15 días	6	0	6	1%
	16 a 30 días	0	0	0	0%
	Mayor a 30	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>		593	0	593	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 20.002 solicitudes de las cuales el centro de contacto respondió 17.383 es decir el 94,05% se respondió de 1 a 3 días hábiles.

**Tabla 14.** Seguimiento al tiempo de respuesta.

Rango	<i>Escalados</i>	<i>Centro Contacto</i>	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	<i>PQDRS</i>	<i>General</i>			
1 a 3 días	1429	17383	18812	54,56%	94,05%
4 a 7 días	606	0	606	23,14%	3,03%
8 a 11 días	305	0	305	11,65%	1,52%
12 a 15 días	166	0	166	6,34%	0,83%
16 a 30 días	112	0	112	4,28%	0,56%
Mayor a 30	1	0	1	0,04%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2619</b>	<b>17383</b>	<b>20002</b>	<b>100%</b>	100,00%

**Tabla 15 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 2017	II Trim 2017	III Trim 2017	Total 2017	% III Trim 2016
Derechos de Petición	1429	2187	2606	<b>6.222</b>	99,50%
Reclamos	1	4	7	<b>12</b>	0,27%
Quejas	0	3	1	<b>4</b>	0,04%
Sugerencias	1	1	0	<b>2</b>	0,00%
Denuncias	0	4	5	<b>9</b>	0,19%
<b>Total</b>	<b>1431</b>	<b>2199</b>	<b>2619</b>	<b>6.249</b>	100,00%

### 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.

El resultado obtenido de la medición realizada en el primer semestre de 2017, se presenta a continuación:

#### Encuestas de satisfacción

Periodo presentado

Contamos con un universo 34.858 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron 1.520 contactos de los cuales 611 la respondieron, es decir un 40% atendieron nuestro llamado

El 75% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno

### 4. Generalidades

Para la mejora en el servicio, la entidad implementó un nuevo desarrollo tecnológico que permitió la integración de las solicitudes, al igual que mejor trazabilidad y eficacia en el envío de las respuestas. El mencionado desarrollo, salió a producción el 4 de Julio del presente año, adicionalmente se publicó en la página 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 permitirá realizar seguimiento.

Cabe anotar que la implementación de la nueva herramienta conlleva a desajustes en el proceso los cuales se ven reflejados en el presente trimestre como son demora en generación de reportes, aumento de casos vencidos y demoras al momento de emitir las respuestas por desconocimiento del nuevo procedimiento.