

ESTADÍSTICAS PQRDS GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO I TRIMESTRE 2016

El reporte de PQRDS y estadísticas está conformado por las siguientes tablas y gráficas:

Listado PQRDS Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidos por el Grupo de atención al ciudadano: en este listado se relacionan las 2.227 solicitudes, en las que los demandantes invocaron en la comunicación una petición, una queja, un reclamo, denuncia o sugerencia. En este informe se relacionan de igual forma la totalidad de las 25.482 solicitudes atendidas en el I Trimestre de 2016 por tipologías y canales de atención.

Solicitudes Atendidas por mes

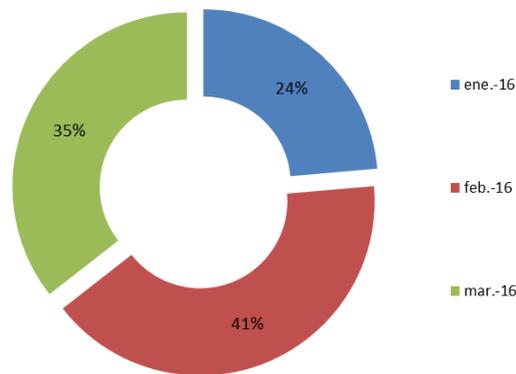
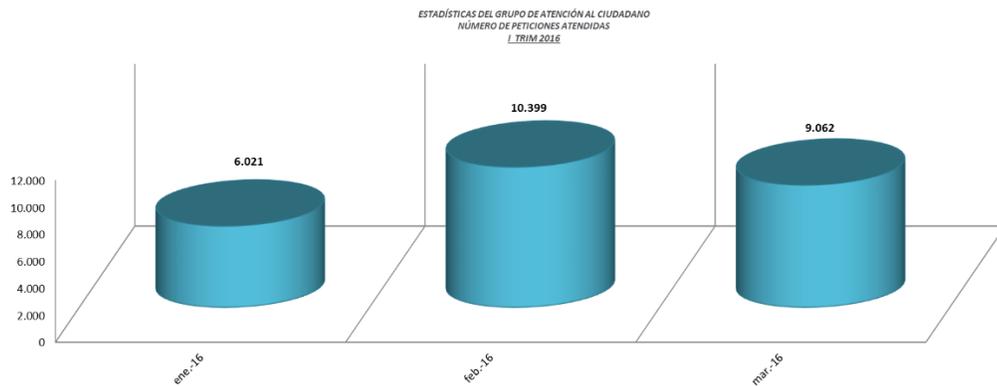


Tabla 1 Estadísticas: Es el consolidado de las solicitudes de atención gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) en los distintos canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	ene-16	feb-16	mar-16	I TRIM 2016	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	1.399	2.160	2.343	5.902	23,16%
Correos Electrónicos	3.825	6.824	5.434	16.083	63,12%
Atención Presencial	48	49	65	162	0,64%
Correo Certificado	749	1.366	1.220	3.335	13,09%
Total	6.021	10.399	9.062	25.482	100,00%

En la tabla 1, se reflejan las 25.482 solicitudes donde el mayor número de solicitudes atendidas por el GAC, son aquellas recibidas por el canal virtual, correo electrónico, con un 63.12% de participación, le siguen las solicitudes telefónicas, con una participación del 23.16%, y en una menor proporción correo certificado y atención presencial.

Gráfica 1. Consolidado de las de las solicitudes gestionadas por el GAC en los distintos canales de atención por mes.



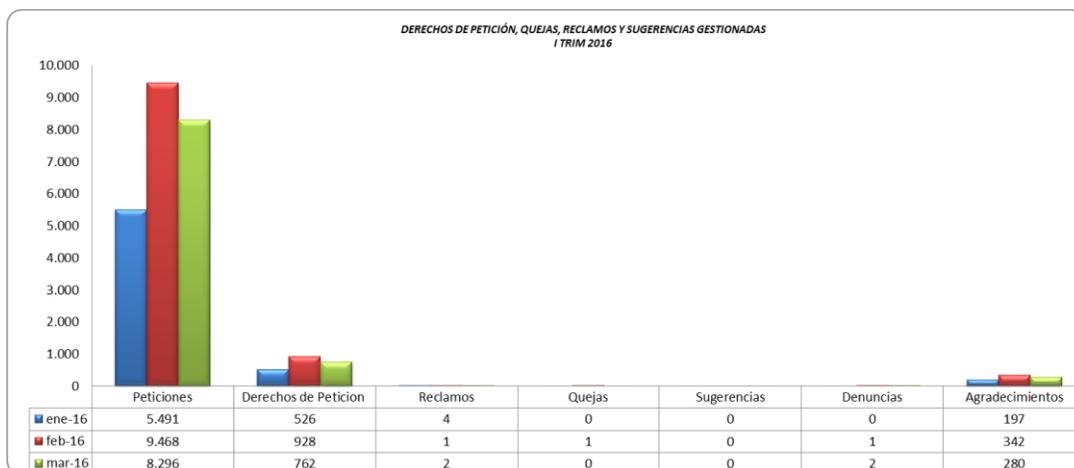
En la gráfica 1, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, para el periodo de Febrero y Marzo se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con el cierre de Medición y reconocimiento de grupos e investigadores.

Tabla 2 Estadísticas. Corresponde al consolidado de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y agradecimientos recibidos a través de Atención al Ciudadano.

TIPOLOGIA	ene-16	feb-16	mar-16	Total 2016	Porcentaje
Peticiones	5.491	9.468	8.296	23.255	96,96%
Derechos de Peticion	526	928	762	2.216	8,43%
Reclamos	4	1	2	7	0,03%
Quejas	0	1	0	1	0,00%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	1	2	3	0,01%
Agradecimientos	197	342	280	819	3,11%
Total	6.218	10.741	9.342	26.301	11,58%

En la tabla 2, se relacionan la totalidad de peticiones, derechos de petición, reclamos, quejas, sugerencias y se adicionan los agradecimientos recibidos por el GAC.

Grafica 2. Consolidado de Peticiones, Derechos de petición, Reclamos, Quejas, Denuncias, Sugerencias y Agradecimientos.



En la gráfica 2, se presenta la relación de las PQRDS recibidas por el grupo de atención al ciudadano. El mayor número corresponde a peticiones, en ésta, se clasifican todas las dudas que se presentan en los distintos canales, por parte de la comunidad, en los cuales los peticionarios refieren algún inconveniente en la plataforma asociados a las convocatorias.

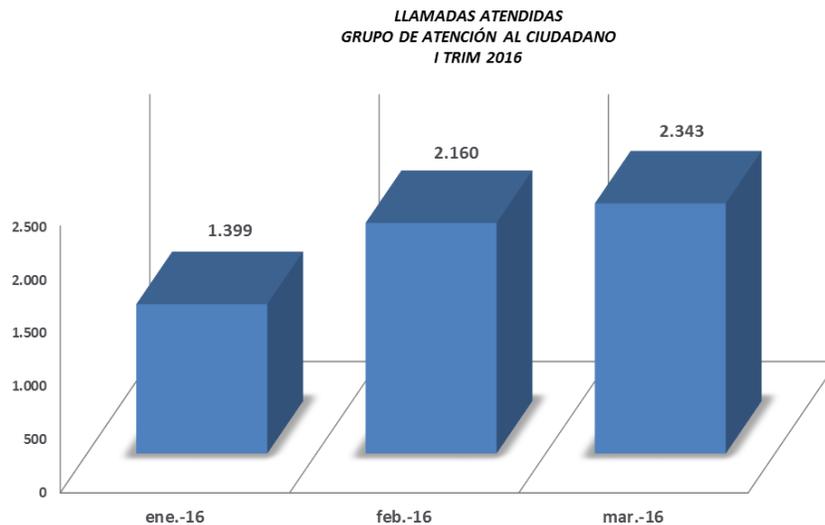
Tabla 3 Llamadas Atendidas: Consolidado de llamadas atendidas por GAC por las diferentes tipologías.

Tema	ene-16	feb-16	mar-16	I Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,00%
Centros	1	1	1	3	0,05%
Contratación	0	0	0	0	0,00%
Convocatorias	500	520	701	1.721	29,16%
CvLAC	110	277	147	534	9,05%
Doctorados	8	3	8	19	0,32%
Formulario SIGP	3	2	19	24	0,41%
GrupLAC	9	6	6	21	0,36%
Grupos de Investigación	107	138	192	437	7,40%
Información Institucional	208	322	460	990	16,77%
InstituLAC	8	1	10	19	0,32%
Internacionalización	0	0	0	0	0,00%
Jóvenes Investigadores	3	2	3	8	0,14%
No reporta	0	1	0	1	0,02%
Pagos	0	0	0	0	0,00%
Pares Evaluadores	0	1	2	3	0,05%
Proyectos	5	3	6	14	0,24%
Publindex	20	39	30	89	1,51%

Red ScienTI	417	844	758	2.019	34,21%
Total	1.399	2.160	2.343	5.902	100,00%

En la Tabla 3, se relacionan por tipologías y de manera porcentual las 5.902 llamadas atendidas por el GAC, el mayor número de solicitudes es por concepto de la plataforma Scienti correspondientes al 34.21%, en segunda proporción porcentual se encuentra Convocatorias con un 29.16% con dudas acerca del Funcionamiento de las plataformas, dificultades para el ingreso de información, dudas conceptuales de los términos de referencia, entre otras de solicitudes telefónicas en las cuales los peticionarios indicaron alguna duda por este concepto de la Entidad.

Grafica 3. Consolidado de Llamadas Atendidas, se presenta, para cada uno de los meses del trimestre, el número de llamadas.



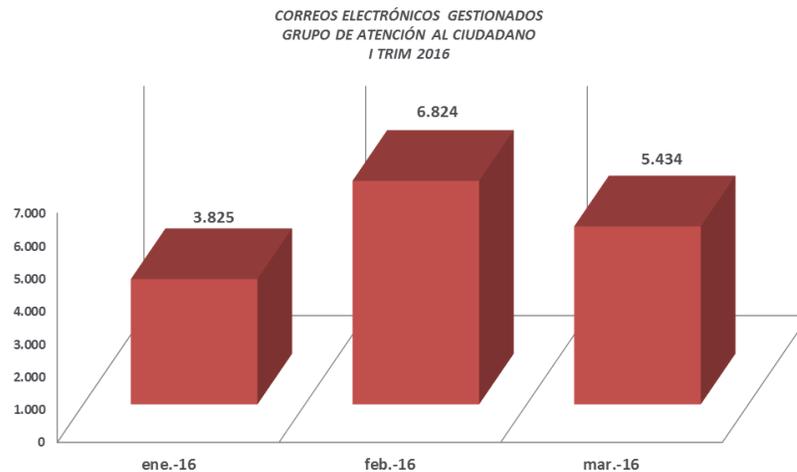
En la gráfica 3, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, es así el mes de Marzo se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con el cierre el pasado 11 de Marzo de la Convocatoria de Medición y reconocimiento de grupos e investigadores.

Tabla 4 Correos Gestionados: En Correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto Integral: Se relacionan por tipologías y de manera porcentual los 16.083 correos electrónicos gestionados por el GAC.

Tipo	ene-16	feb-16	mar-16	I Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	1	13	2	16	0,1%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	1667	2338	1837	5.842	36,3%
CvLAC	538	1296	771	2.605	16,2%
Doctorados	8	0	0	8	0,0%

Formulario SIGP	6	1	55	62	0,4%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	308	486	476	1.270	7,9%
Institucional	227	187	237	651	4,0%
InstituLAC	0	0	0	0	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	2	0	0	2	0,0%
No Reporta	0	0	0	0	0,0%
Pagos	0	0	0	0	0,0%
Pares Evaluadores	1	3	2	6	0,0%
Proyectos	5	0	0	5	0,0%
Publindex	167	255	172	594	3,7%
Red ScienTI	895	2245	1882	5.022	31,2%
Total	3.825	6.824	5.434	16.083	100,0%

Grafica 4. Consolidado de Correos Gestionados



El canal más utilizado por los usuarios es el de correo electrónico (incluye página web) con un 63.12% para el I Trimestre de 2016.

Tabla 5 Solicitudes Presenciales. Solicitudes atendidas en el Centro de Contacto Integral de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual, las 162 solicitudes de información presenciales atendidas en las instalaciones de Colciencias.

Tema	ene-16	feb-16	mar-16	I Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	0	1	1	2	1,2%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	22	22	36	80	49,4%
CvLAC	1	4	4	9	5,6%

Doctorados	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	1	0	1	2	1,2%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	14	10	11	35	21,6%
Institucional	7	5	6	18	11,1%
InstituLAC	0	0	0	0	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0,0%
No reporta	0	0	0	0	0,0%
Pagos	0	0	0	0	0,0%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Proyectos	0	0	0	0	0,0%
Publindex	1	1	0	2	1,2%
Red ScienTI	2	6	6	14	8,6%
Total	48	49	65	162	100%

Grafica 5. Solicitudes de información atendidas en Colciencias por el canal presencial: Se presenta la gráfica correspondiente al número de solicitudes de información atendidas en forma presencial.

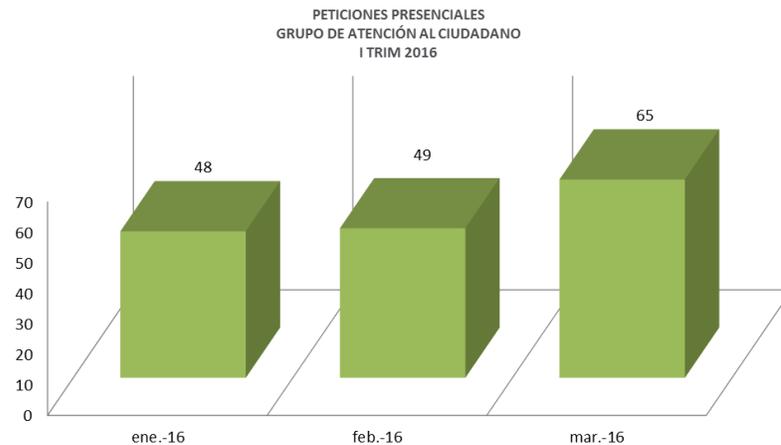


Tabla 6 Correspondencia Certificada: Solicitudes recibidas por correspondencia certificada.

Tema	ene-16	feb-16	mar-16	I Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	0	0	0	0	0,0%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	487	768	469	1.724	51,7%
CvLAC	0	0	1	1	0,0%
Doctorados	3	3	0	6	0,2%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0,0%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%

Grupos de Investigación	0	0	2	2	0,1%
Información Institucional	112	384	488	984	29,5%
InstituLAC	0	0	1	1	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0,0%
No reporta	0	0	0	0	0,0%
Pagos	0	0	0	0	0,0%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Proyectos	137	203	251	591	17,7%
Publindex	4	2	2	8	0,2%
Red ScienTI	6	6	6	18	0,5%
Total	749	1.366	1.220	3.335	100,0%

Grafica 6 Correspondencia Certificada: Se evidencia la correspondencia recibida en el I Trimestre de 2016.

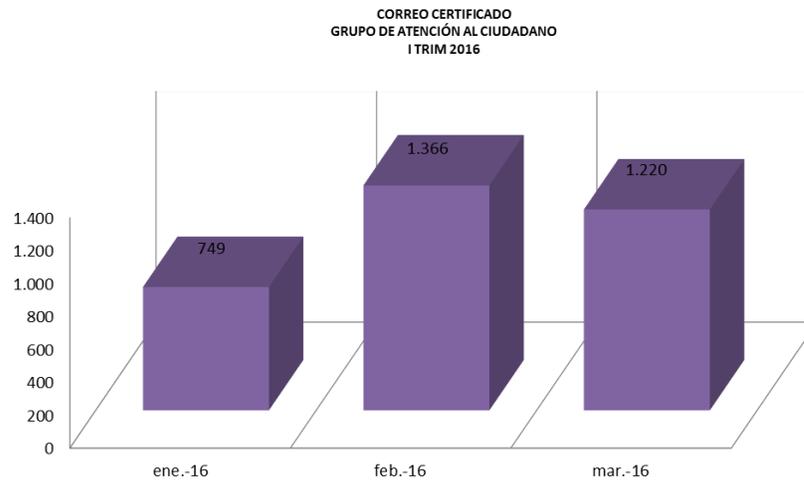


Tabla 7 Peticiones Escaladas. Peticiones escaladas por correo electrónico desde el GAC a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del trimestre el número de peticiones.

<i>Correos Escalonados</i>	<i>Correos</i>
ene-16	478
feb-16	743
mar-16	813
I Trim 2016	2.034

Para el I Trimestre de 2016, se escalaron 2.034 solicitudes a las respectivas áreas realizando el respectivo seguimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

Grafica 6. Peticiones Escaladas a funcionarios por el GAC.

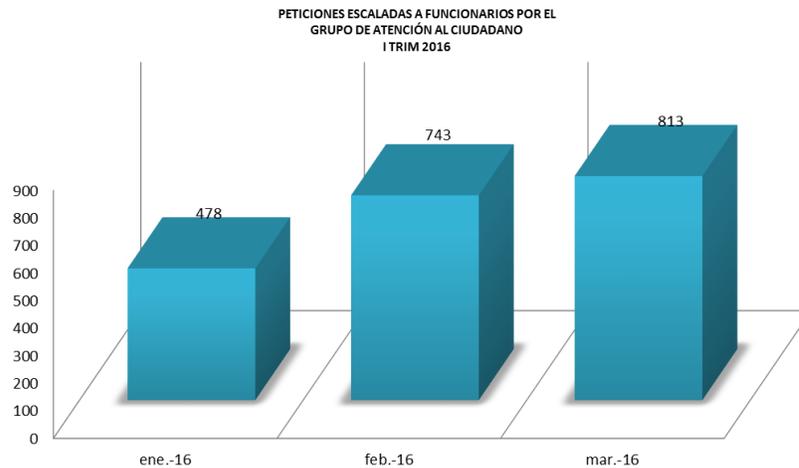


Tabla 7. Oportunidad de Respuesta

Tiempo de respuesta de las 25.482 solicitudes recibidas desde el GAC para el I Trimestre de 2016.

Las peticiones recibidas por los canales de atención se contestan desde el GAC dentro de los 3 primeros días hábiles, en cuanto a las demás solicitudes son de acuerdo al tiempo establecido por la ley.

Rango	PQRDS (Escaladas)	Centro Contacto	Total Solicitudes	% Escaladas	% Total Solicitudes
1 a 3 días	1420	23255	24675	63,76%	96,83%
4 a 7 días	559	0	559	25,10%	2,19%
8 a 11 días	183	0	183	8,22%	0,72%
12 a 15 días	44	0	44	1,98%	0,17%
16 a 30 días	21	0	21	0,94%	0,08%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	2227	23255	25482	100%	100,00%

En la siguiente Tabla se puede evidenciar que el 96.83% de solicitudes recibidas se atienden de 1 a 3 días hábiles.

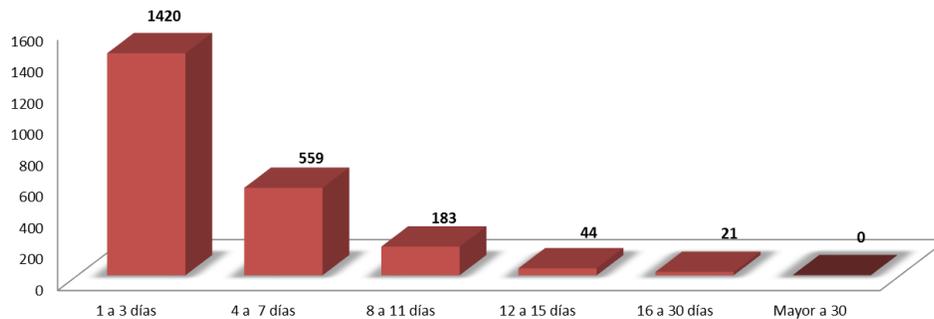
Rango	Total Solicitudes	% Total Solicitudes
1 a 3 días	24675	96,83%
4 a 7 días	559	2,19%

8 a 11 días	183	0,72%
12 a 15 días	44	0,17%
16 a 30 días	21	0,08%
Mayor a 30	0	0,00%
TOTAL	25482	100,00%

7.1 Oportunidad de respuesta PQRDS (2.227)

Tiempo de respuesta de las solicitudes escaladas desde GAC a las áreas técnicas desde la fecha que se recibe la solicitud.

HISTOGRAMA DE FRECUENCIAS OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRDS
I TRIM 2016



7.2 Oportunidad de respuesta al total de solicitudes (25.482)

HISTOGRAMA DE FRECUENCIAS OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TOTAL SOLICITUDES
I TRIM 2016

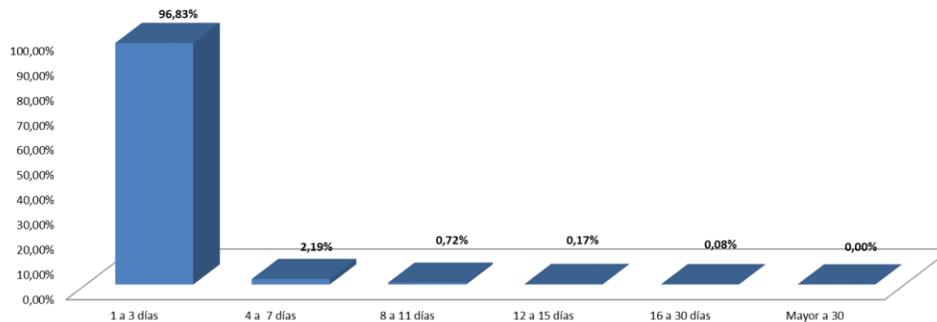


Tabla 8 Derechos de Petición: Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (constitución, código contencioso administrativo). En hojas anexas se reflejan los indicadores de los derechos de petición, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias.

PQRDS	ene-16	feb-16	mar-16	I Trim 2015
Derechos de Petición	526	928	762	2.216
Reclamos	4	1	2	7
Quejas	0	1	0	1
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	1	2	3
Total	530	931	766	2.227

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
I TRIM 2016

