

ESTADÍSTICAS PQDRS GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO III TRIMESTRE 2016

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

Listado PQDRS Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidos por el Grupo de atención al ciudadano: en este listado se relacionan las 2.209 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 21.006 solicitudes atendidas en el III Trimestre de 2016 por tipologías y canales de atención.

Solicitudes Atendidas por Trimestre

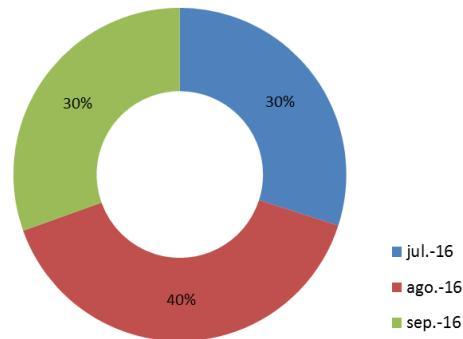
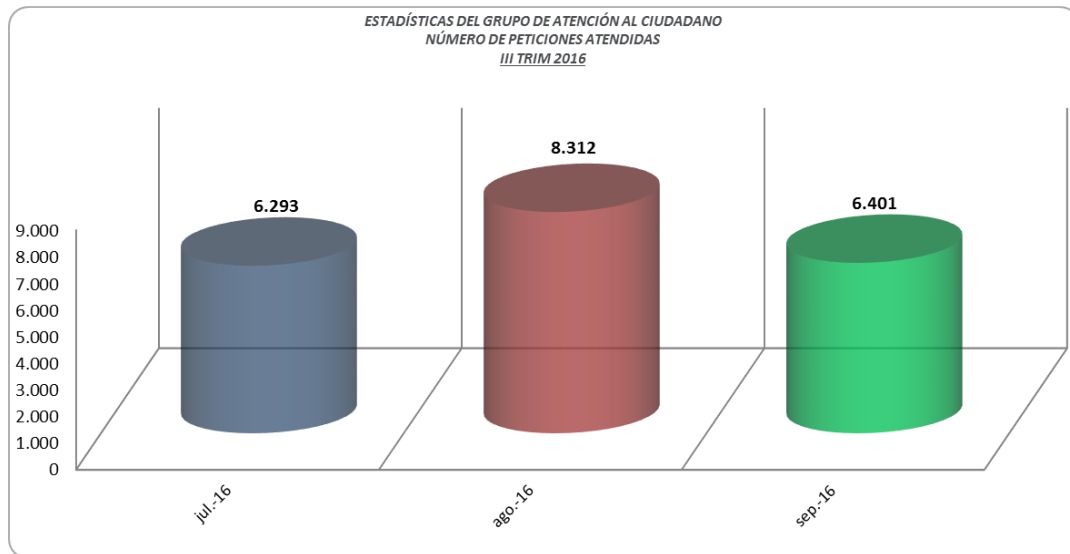


Tabla 1 Estadísticas: Es el consolidado de las solicitudes de atención gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) en los distintos canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	III Trim 2016	jul-16	ago-16	sep-16	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	5.114	1.764	2.228	1.122	24,35%
Correos Electrónicos	12.610	3.403	4.866	4.341	60,03%
Atención Presencial	119	40	46	33	0,57%
Correo Certificado	3.163	1.086	1.172	905	15,06%
Total	21.006	6.293	8.312	6.401	100,00%

En la tabla 1, se reflejan las 21.006 solicitudes donde el mayor número de solicitudes atendidas por el GAC, son aquellas recibidas por el canal virtual, correo electrónico, con un 60.03% de participación, le siguen las solicitudes telefónicas, con una participación del 24.35%, 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.



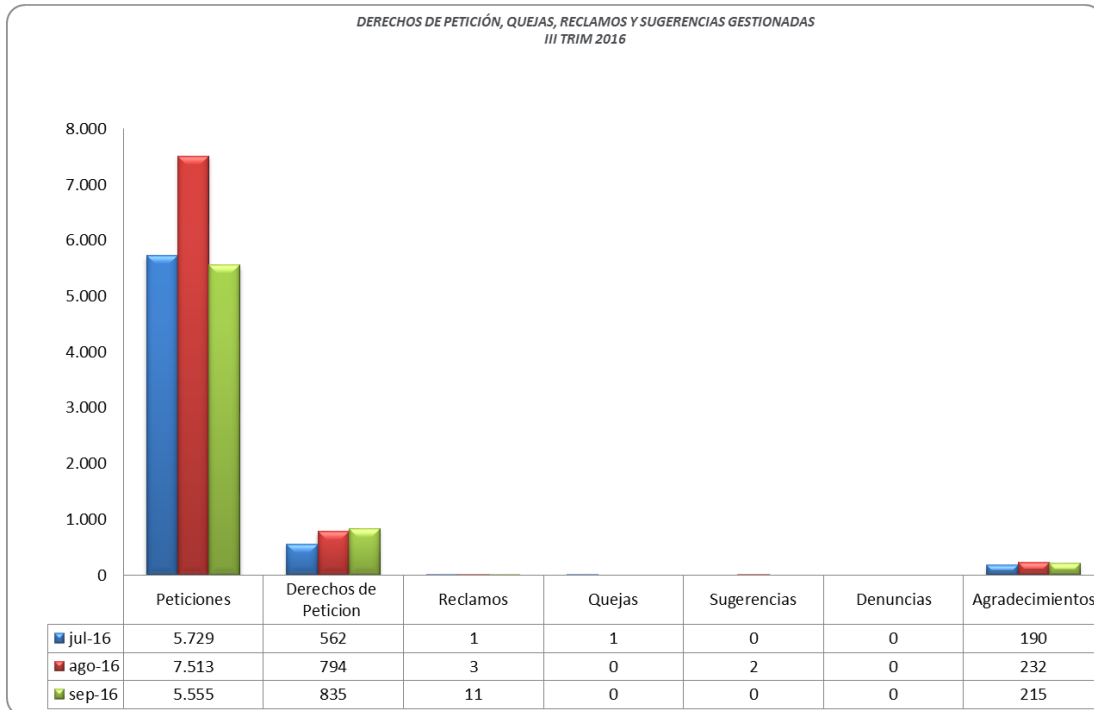
En la gráfica 1, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, para el periodo de Agosto se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con la subsanación de requisitos.

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

TIPOLOGIA	jul-16	ago-16	sep-16	III Trim 2016	Porcentaje
Peticiones	5.729	7.513	5.555	18.797	86,85%
Derechos de Peticion	562	794	835	2.191	10,12%
Reclamos	1	3	11	15	0,07%
Quejas	1	0	0	1	0,00%
Sugerencias	0	2	0	2	0,01%
Denuncias	0	0	0	0	0,00%
Agradecimientos	190	232	215	637	2,94%
Total	6.483	8.544	6.616	21.643	100,00%

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.

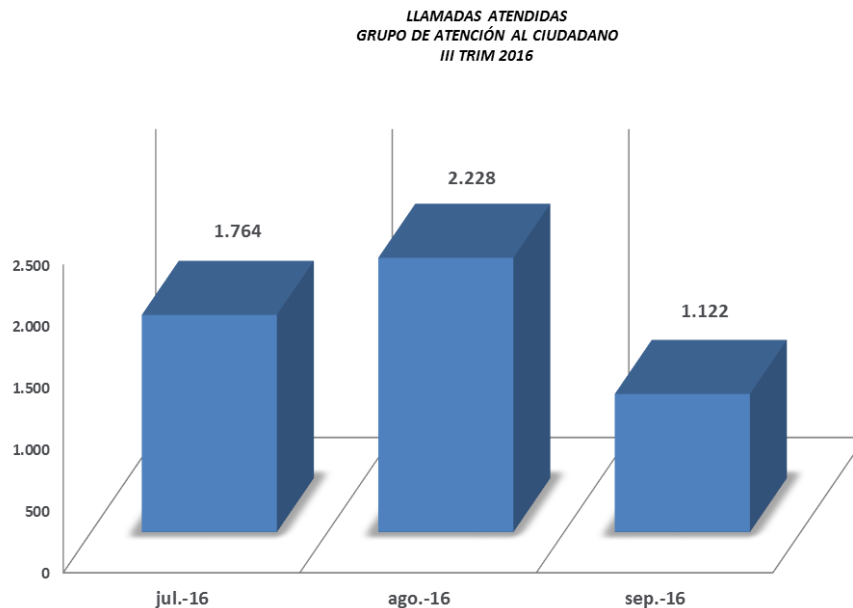
Tabla 3 Llamadas Atendidas: Consolidado de llamadas atendidas por GAC por las diferentes tipologías.

Tema	III Trim 2016	jul-16	ago-16	sep-16	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,00%
Centros	2	2	0	0	0,04%
Contratación	0	0	0	0	0,00%
Convocatorias	2.791	1029	1228	534	54,58%
CvLAC	169	46	86	37	3,30%
Doctorados	0	0	0	0	0,00%
Formulario SIGP	1	0	1	0	0,02%
GrupLAC	4	0	0	4	0,08%

Grupos de Investigación	73	17	26	30	1,43%
Información Institucional	1.097	380	443	274	21,45%
InstituLAC	1	1	0	0	0,02%
Internacionalización	0	0	0	0	0,00%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0,00%
No reporta	6	2	3	1	0,12%
Pagos	0	0	0	0	0,00%
Pares Evaluadores	2	0	1	1	0,04%
Proyectos	2	1	1	0	0,04%
Publindex	310	62	171	77	6,06%
Red ScienTI	656	224	268	164	12,83%
Total	5.114	1.764	2.228	1.122	100,00%

En la Tabla 3, se relacionan por tipologías y de manera porcentual las 5.114 llamadas atendidas por el GAC, el mayor número de solicitudes es por concepto de Convocatorias correspondientes al 54.58%, en segunda proporción porcentual se encuentra Información institucional con un 21.45% entre otras de solicitudes telefónicas en las cuales los petitionarios 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.

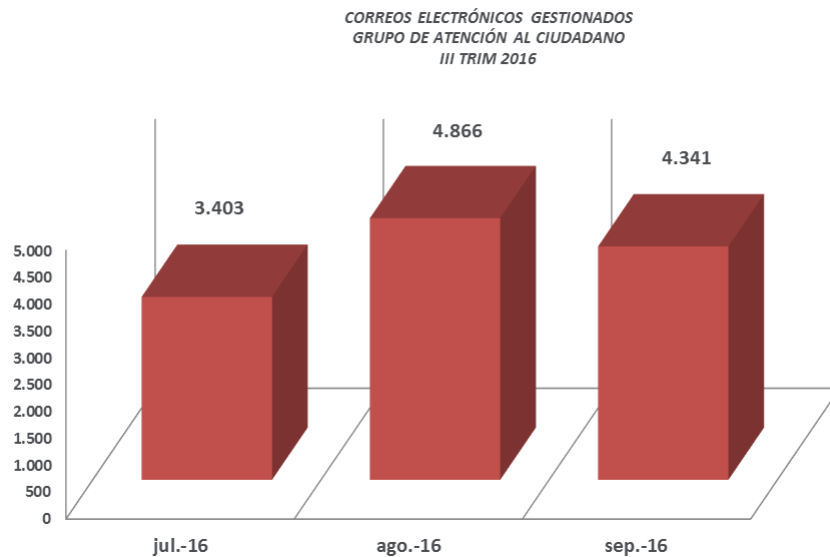


En la gráfica 3, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, es así el mes de Agosto se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con la subsanación de requisitos.

Tabla 4 Correos Gestionados: En Correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto Integral: Se relacionan por tipologías y de manera porcentual los 12.610 correos electrónicos gestionados por el GAC.

Tipo	III Trim 2016	jul-16	ago-16	sep-16	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	14	2	2	10	0,1%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	5.954	1745	2267	1942	47,2%
CvLAC	1.473	412	562	499	11,7%
Doctorados	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	36	29	6	1	0,3%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	160	0	84	76	1,3%
Institucional	1.060	298	448	314	8,4%
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	32	9	4	19	0,3%
Proyectos	259	129	130	0	2,1%
Publindex	2.051	289	792	970	16,3%
Red ScienTI	1.571	490	571	510	12,5%
Total	12.610	3.403	4.866	4.341	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 60.03% para el III 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 119 solicitudes de información presenciales atendidas en las instalaciones de Colciencias.

Tema	III Trim 2016	jul-16	ago-16	sep-16	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	6	1	4	1	5,0%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	74	29	31	14	62,2%
CvLAC	2	0	1	1	1,7%
Doctorados	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	2	1	1	0	1,7%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	15	4	2	9	12,6%
Institucional	10	1	4	5	8,4%
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	3	1	2	0	2,5%
Red ScienTI	7	3	1	3	5,9%
Total	119	40	46	33	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.

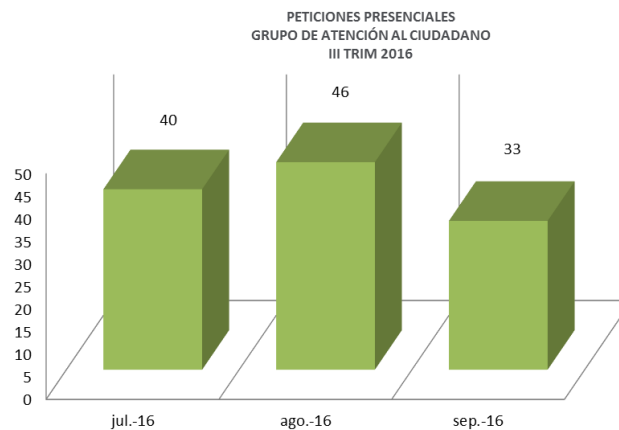


Tabla 6 Correspondencia Certificada: Solicitudes recibidas por correspondencia certificada.

Tema	III Trim 2016	jul-16	ago-16	sep-16	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	0	0	0	0	0,0%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	1.592	517	566	509	50,3%
CvLAC	2	0	1	1	0,1%
Doctorados	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0,0%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	0	0	0	0	0,0%
Información Institucional	1.176	393	494	289	37,2%
InstituLAC	1	1	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	386	172	109	105	12,2%
Publindex	2	1	1	0	0,1%
Red ScienTI	4	2	1	1	0,1%
Total	3.163	1.086	1.172	905	100,0%

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

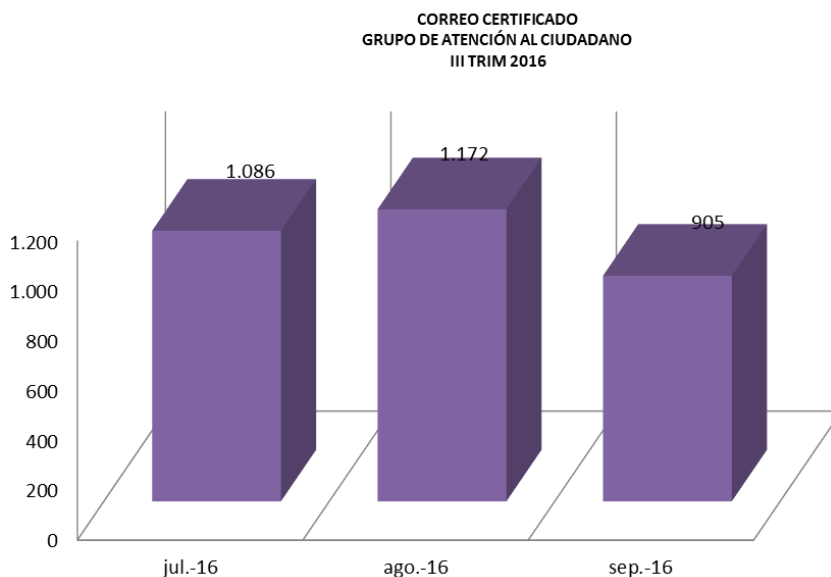


Tabla 7 Peticiones Escaladas. Peticiones escaladas por correo electrónico desde el GAC a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del trimestre el número de peticiones.

<i>Correos Escalonados</i>	<i>Correos</i>
III Trim 2016	3.003
jul-16	713
ago-16	999
sep-16	1.291

Para el III Trimestre de 2016, se escalaron 3.003 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.

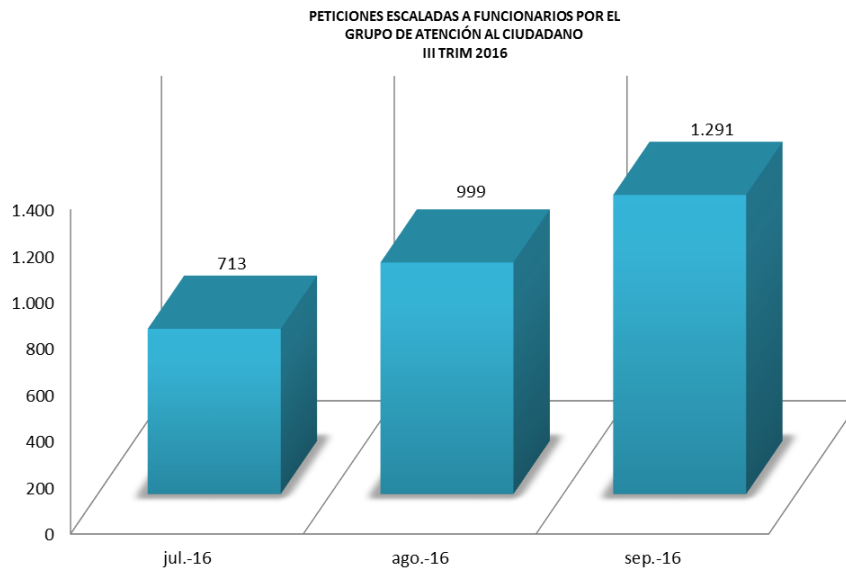


Tabla 7. Oportunidad de Respuesta

Tiempo de respuesta de las 21.006 solicitudes recibidas desde el GAC para el III 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	1282	18797	20079	58,04%	95,59%
4 a 7 días	511	0	511	23,13%	2,43%
8 a 11 días	225	0	225	10,19%	1,07%
12 a 15 días	127	0	127	5,75%	0,60%
16 a 30 días	64	0	64	2,90%	0,30%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	2209	18797	21006	100%	100,00%

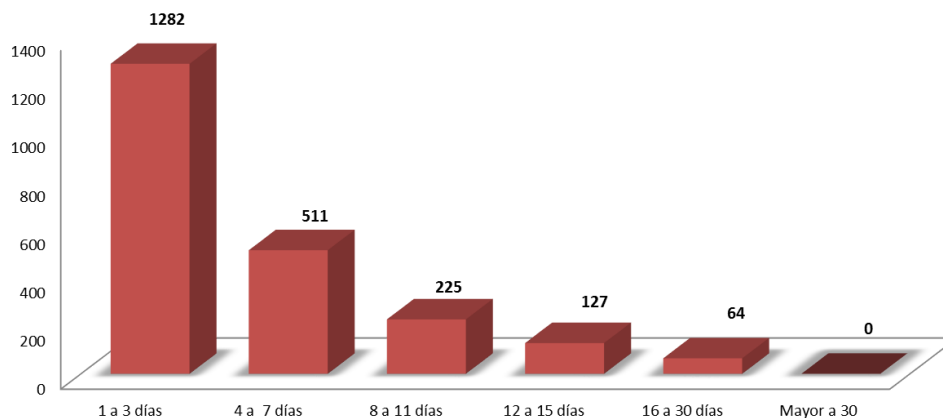
En la siguiente Tabla se puede evidenciar que el 96.83% de solicitudes recibidas se atienden de 1 a 3 días hábiles.

Rango	Total Solicitudes	% Total Solicitudes
1 a 3 días	20079	95,59%
4 a 7 días	511	2,43%
8 a 11 días	225	1,07%
12 a 15 días	127	0,60%
16 a 30 días	64	0,30%
Mayor a 30	0	0,00%
TOTAL	21006	100,00%

7.1 Oportunidad de respuesta PQRDS (2.209)

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
III TRIM 2016



7.2 Oportunidad de respuesta al total de solicitudes (21.006)

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

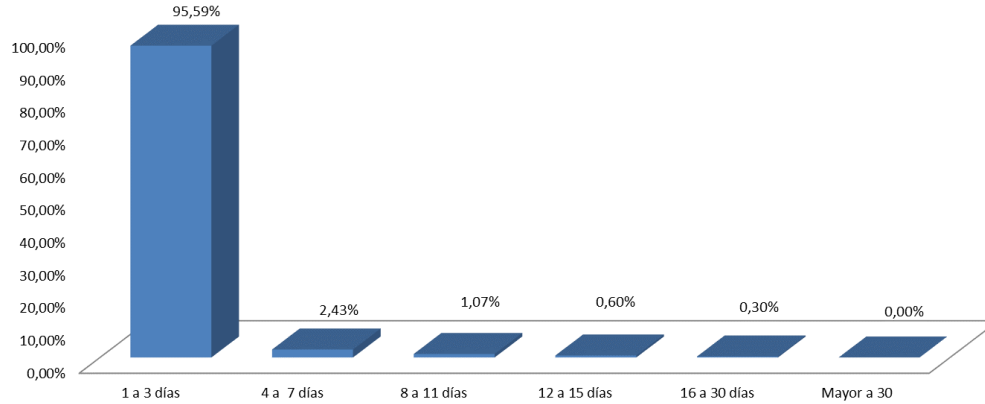


Tabla 8 Derechos de Petición: Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (constitución, código contencioso administrativo). En hojas anexas se reflejan los indicadores de los derechos de petición, quejas, denuncias, reclamos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

PQRDS	Total 2016	jul-16	ago-16	sep-16
Derechos de Petición	2.191	562	794	835
Reclamos	15	1	3	11
Quejas	1	1	0	0
Sugerencias	2	0	2	0
Denuncias	0	0	0	0
Total	2.209	564	799	846

